

Sprachliche Instrumente bei der Beurteilung von Glaubwürdigkeit im Zulassungsverfahren zum Zivildienst

**Abhandlung
zur Erlangung der Doktorwürde
der Philosophischen Fakultät
der
Universität Zürich**

**vorgelegt von
Rébecca Alexandra Baumann
von Bern**

**Angenommen im Sommersemester 2005 auf Antrag von Herrn
Prof. Dr. François Stoll und Herrn Prof. Dr. Bruno Rutishauser**

Bern, 2006

Inhaltsverzeichnis

1. Abstract.....	6
2. Ausgangslage.....	9
2.1. Der Ton macht die Musik.....	9
2.2. Die Beurteilung von Glaubwürdigkeit durch die Behörde.....	10
2.3. Der Gewissenskonflikt an der Schnittstelle von Militär und Zivildienst.....	12
2.4. Ansätze zur Untersuchung von Glaubwürdigkeit unter besonderer Berücksichtigung der Kommunikation	14
2.4.1. Untersuchungen nach dem Kommunikator-Rezipienten-Paradigma.....	14
2.4.2. Erkenntnisse aus Untersuchungen zu Glaubwürdigkeit nach dem Rezipienten-Kommunikator-Paradigma.....	19
2.4.3. Konversationsanalytische Untersuchungen:	21
2.4.3.1. Zu Glaubwürdigkeit im Strafverfahren (Wolff & Müller 1997).....	21
2.4.3.2. Zu Glaubwürdigkeit im Konflikt (Deppermann 1997)	23
2.4.4. Erkenntnisse aus konversationsanalytischen Untersuchungen.....	28
2.5. Die Anhörung als Testsituation.....	29
2.5.1. Glaubwürdigkeit als Attributionsprozess	29
2.5.2. Ein praxisbezogenes Modell zum Gewissenskonflikt als Gegenstand der Testsituation	33
2.5.3. Das Erstellen einer Testsituation durch die Behörde	36
2.5.4. Erkenntnisse aus der testpsychologischen Perspektive.....	39
2.6. Die Sprache als Hauptinstrument zur Beurteilung von Glaubwürdigkeit.....	40
2.6.1. Einstellungsbildung von Glaubwürdigkeit in der Untersuchungssituation.....	41
2.6.2. Die Untersuchung sprachlicher Varianz anhand des Modells des kommunikativen Austauschs (MKA).....	44
2.6.3. Sprachtheoretische Überlegungen zur Identifikation von Diskrepanzen.....	48
2.6.4. Vorgehen für die Untersuchung	52
2.6.5. Schlussfolgerungen	53
3. Problemstellung.....	55
3.1. Wesentliche Konstrukte zur Untersuchung der Glaubwürdigkeitsbeurteilung in der Interaktion	55
3.2. Operationalisierung der Konstrukte	56
3.3. Fragestellungen und Hypothesen	58
4. Material und Methoden	62
4.1. Datenerhebung	62
4.1.1. Der Erhebungskontext: Das Zulassungsverfahren zum Zivildienst.....	62
4.1.1.1. Ablauf des Verfahrens.....	65
4.1.1.2. Ablauf einer Anhörung.....	66
4.1.2. Die rechtlichen Grundlagen für die Gesprächsaufnahmen	67
4.1.3. Aufnahmesituation und Material.....	69
4.1.4. Auswahl der Gespräche für die Analyse	69

4.1.5.	Bezeichnung der Transkripte	69
4.2.	Datenaufbereitung	71
4.2.1.	Phase 1: Die Herstellung der Transkripte	72
4.2.1.1.	Genauigkeit der Transkription (erfasste Verhaltensmerkmale)	73
4.2.1.2.	Das Darstellungsformat des Transkripts	75
4.2.2.	Phase 2: Das Modell des kommunikativen Austauschs (MKA)	77
4.2.2.1.	Schritt 1: Bildung von Redebeiträgen	82
4.2.2.2.	Schritt 2: Einteilung der Äußerungen in formale und funktionale Kategorien	87
4.2.2.3.	Schritt 3: Redebeitragsinterne Gliederung	91
4.2.2.4.	Schritt 4: Strukturierung des Gesprächs als Abfolge von Redebeiträgen	92
4.2.3.	Phase 3: Glaubwürdigkeitsbezogene Analyse	96
4.2.3.1.	Methodische Vorgehensweise	97
4.2.3.2.	Bestimmen des kommunikativen Standards in der Äußerungsposition B2	97
4.2.3.3.	Kategorisierung der Äußerung der Behörde in B2 (Fragestellungen 1a und 1b in Phase 1 der Analyse)	99
4.2.3.4.	Komparative Analyse (Hypothesen und Fragestellungen in Phase 2 der Analyse)	100
4.2.3.5.	Interaktiver Zusammenhang (Fragestellung 4 in Phase 3 der Analyse).	100
5.	Auswertung und Interpretation	102
5.1.	Beschreibung der analysierten Transkripte	102
5.1.1.	Die drei Phasen des Anhörungsgesprächs	102
5.1.2.	Die Dauer der Anhörungsgespräche	103
5.1.3.	Die Anzahl der Äußerungen in Phase 2	105
5.2.	Kategorisierung der Äußerung der Behörde in B2 (Fragestellung 1a und 1b in Phase 1 der Analyse)	106
5.2.1.	Konstruktion von Unglaubwürdigkeit	107
5.2.1.1.	Die unterschiedlichen Bezweiflungsformate der Behörde in B2	107
5.2.2.	Kategorisierung der Abweichungen vom Standard	113
5.2.2.1.	Die Beschreibung der Kategorien der Abweichungen vom Standard in B2	116
5.2.3.	Bestimmung eines Standards der Glaubwürdigkeitsbeurteilung	123
5.2.4.	Zusammenfassung der Ergebnisse von Fragestellung 1a und 1b in Phase 1 der Analyse	126
5.3.	Komparative Analyse (Hypothesen und Fragestellungen 2 und 3 in Phase 2 der Analyse)	127
5.3.1.	Ergebnisse und Interpretation von B2	127
5.3.1.1.	Vergleich der Abweichungen vom Standard mit den standardkonformen Äußerungen	127
5.3.1.2.	Vergleich der Kategorien von Abweichungen vom Standard	131
5.3.1.3.	Auswertung Transkript CH30 (Ablehnung 3:0)	134
5.3.1.4.	Auswertung Transkript RT09 (Ablehnung 3:0)	143
5.3.1.5.	Auswertung Transkript ON17 (Ablehnung 3:0)	154
5.3.1.6.	Auswertung Transkript ER26 (Zulassung 3:0)	162
5.3.1.7.	Auswertung Transkript NG19 (Zulassung 3:0)	170
5.3.1.8.	Auswertung Transkript IK10 (Zulassung 2:1)	178

5.3.2.	Zusammenfassung der Ergebnisse von Hypothesen und Fragestellungen in Phase 2 der Analyse	186
5.4.	Interaktiver Aspekt (Fragestellung 4 in Phase 3 der Analyse).....	192
5.4.1.	Kategorisierung der Äusserung des Gesuchstellers in G1	192
5.4.1.1.	Beschreibung der standardkonformen Kategorien in G1:.....	195
5.4.1.2.	Beschreibung der vom Standard abweichenden Kategorien in G1:.....	198
5.4.2.	Ergebnisse der Fragestellung 4 in Phase 3 der Analyse.....	203
5.4.2.1.	Steuerungsmöglichkeiten des Gesuchstellers.....	204
6.	Diskussion	207
6.1.	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen aus den Ergebnissen.....	207
6.1.1.	Zusammenfassung der Ergebnisse	207
6.1.2.	Erkenntnisse aus den verwendeten Theorien	209
6.1.3.	Praxisbezogene Empfehlungen	212
6.2.	Bewertung des methodischen Vorgehens (Transkription, Datenaufbereitung gemäss MKA und Analyse)	213
6.3.	Empfehlungen zur Optimierung des Anhörungsverfahrens.....	215
6.4.	Rhetorische Empfehlungen an die Behörde und den Gesuchsteller	216
6.4.1.	Empfehlungen an die Behörde	216
6.4.2.	Empfehlungen an den Gesuchsteller	218
6.5.	Ausblick	219
6.5.1.	Informationsverarbeitungsprozesse.....	219
6.5.1.1.	Die Einstellungsbildung der Glaubwürdigkeit.....	220
6.5.1.2.	Die Bedeutung von Themenreihen in der Einstellungsbildung.....	220
6.5.1.3.	Die Bildung des Gesamteindrucks anhand mehrerer Kriterien.....	221
6.5.2.	Ansätze zu weiterführenden Untersuchungen.....	224
6.6.	Selbständigkeitserklärung	225
7.	Literaturverzeichnis.....	226

Dank

Mein ganz besonderer Dank gilt meinem Professor François Stoll, welchem ich die Realisierung meiner Dissertation verdanke. Die Zusammenarbeit mit ihm hat mir nicht nur die Beendigung der Arbeit ermöglicht, sondern sie hat mir auch die Freude an der wissenschaftlichen Arbeit aufrecht erhalten.

Für die Übernahme des Zweitprüfers bedanke ich mich bei Prof. Bruno Rutishauser.

Ebenfalls bedanke ich mich ganz herzlich bei meinem besten Freund Stephan Järmann. Während den Jahren der Arbeit hat er es immer wieder verstanden, mich kritisch herauszufordern und zu motivieren.

Ganz herzlichen Dank auch an Ines Manser, die meine Arbeit korrigiert hat und diese mit mir bei ausgedehnten Frühstückten besprach.

Und natürlich auch ein grosses Dankeschön an meine Freundinnen und Freunde, die nicht müde wurden, die Freuden und Leiden meiner Dissertation mitzutragen und mich in Phasen des Zweifels immer wieder zu ermuntern: Coni, Myriam, Andrea, Heiko, Judith, Doris, Ursula, Walter, Trix, Dominik, Gabriela und noch einige mehr.

Per Pina, Stephan e Coni

1. Abstract

In Diskursen kann Glaubwürdigkeit eine zentrale Rolle zukommen. In der sozialwissenschaftlichen Forschung, insbesondere in der Psychologie, wird dabei häufig die Frage gestellt: Ist das, was jemand sagt, glaubwürdig oder nicht? (Oder umgangssprachlich formuliert: Lügt er oder lügt er nicht?)

Die vorliegende Arbeit richtet ihren Fokus jedoch weg von der beurteilten Person auf die *beurteilende Person* und fragt: Wie versuchen Personen, die Glaubwürdigkeit beurteilen, dies im Gespräch zu tun? Welche spezifischen sprachlichen Instrumente werden dazu eingesetzt? Anhand einer Untersuchung im Rahmen des Zulassungsverfahrens zum Zivildienst soll diesen Fragen nachgegangen werden.

Um zum Zivildienst zugelassen zu werden, muss ein Gesuchsteller bei der zuständigen Behörde ein entsprechendes Gesuch einreichen und später vor einem Ausschuss der Zivildienstkommission sein Anliegen in einem *Anhörungs-gespräch glaubwürdig* vertreten. Der Kommissionsausschuss beurteilt im Anschluss an die Anhörung in einem *Entscheidfindungs-gespräch*, ob der Gesuchsteller seinen Gewissenskonflikt glaubwürdig darlegen konnte. Kommt der Kommissionsausschuss im Entscheidfindungsgespräch zur Überzeugung, dass der Gesuchsteller über einen glaubwürdig dargelegten Gewissenskonflikt im Sinn des Gesetzes verfügt, wird er zum Zivildienst zugelassen. Andernfalls wird sein Gesuch abgelehnt.

Die zentrale Gesprächsaufgabe der Behörde besteht in der Anhörung folglich darin, diese *Glaubwürdigkeit des Gewissenskonfliktes* zu eruieren und zu beurteilen. Die Behörde bewältigt diese Aufgabe in einem mündlichen Gespräch – dem Anhörungs-gespräch – und bedient sich dabei eines kontextangemessenen sprachlichen Instrumentariums.

Im Zentrum der vorliegenden Untersuchung steht die Frage, *wie* die Behörde (funktional) die Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers beurteilt bzw. welche sprachlichen Instrumente sie im Anhörungs-gespräch dafür einsetzt.

Da sich die verschiedenen Anhörungs-gespräche inhaltlich stark unterscheiden können, wird für die Untersuchung vom Inhalt abstrahiert (also keine thematische Analyse durchgeführt) und statt dessen funktionale Aspekte der Sprache (glaubwürdigkeitsbezogene sprachliche Instrumente) in den Vordergrund gestellt.

Mit Hilfe eines minimalen Modells des kommunikativen Austausch (MKA) werden die Gespräche zwischen Behörde und Gesuchsteller untersucht. Als Analysesegmente dienen dabei die Redebeiträge der beiden Gesprächsparteien.

Innerhalb der Redebeiträge der Behörde wird nach funktionalen Einheiten gesucht, die mit der Beurteilung von Glaubwürdigkeit in einem engeren Zusammenhang stehen.

Solche funktionalen Einheiten werden mittels Abweichungen von einem kommunikativen Standard identifiziert und als sprachliche Korrekturen der Behörde betrachtet, die kognitive Dissonanzen im Beurteilungsprozess abbilden.

Auf diese Weise können die Äusserungen der Behörde in standardkonforme Äusserungen und Abweichungen vom Standard (sowie verschiedene Unterkategorien davon) eingeteilt werden.

Aus dieser Ausgangslage lässt sich die Frage ableiten, *ob sich die Transkripte der zugelassenen und der abgelehnten Gesuchsteller hinsichtlich bestimmter sprachlicher Instrumente der Behörde zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit unterscheiden*. Zur Beantwortung dieser generellen Untersuchungsfrage werden in 3 Phasen mehrere qualitative und quantitative Untersuchungen mit verschiedenen Fragestellungen und Hypothesen durchgeführt:

- In Phase 1 der Analyse wird nach sprachlichen Merkmalen der Glaubwürdigkeitsbeurteilung d.h., Abweichungen vom Standard einer reibungslosen Glaubwürdigkeitsbeurteilung gesucht.
- Phase 2 der Analyse befasst sich mit der Frage, ob sich die Transkripte hinsichtlich der eingesetzten Beurteilungsinstrumente der Behörde in Abhängigkeit zum Zulassungsentcheid voneinander unterscheiden. Qualitative- und quantitative Analysen werden zur Beantwortung durchgeführt.
- Phase 3 der Analyse untersucht den Zusammenhang zwischen den Äusserungen der Behörde und den Äusserungen des Gesuchstellers.

Um die generelle Untersuchungsfrage beantworten zu können, wurden 6 vollständige Anhörungsgespräche auf Tonband aufgenommen (je 3 mit einem positiven und 3 mit einem negativen Ausgang der Anhörung). Die Gespräche wurden auf Schweizer Mundart transkribiert, aufbereitet und analysiert. Dabei werden theoretische Vorannahmen der Transkription und der Bildung von Redebeiträgen expliziert.

Die Auswertung zeigt, *wie* die Behörde die Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers beurteilt, d.h., welche sprachlichen Instrumente sie zur Bewältigung ihrer Aufgabe einsetzt. Mit anderen Worten wird davon ausgegangen, dass die Beurteilung der Glaubwürdigkeit ihren Niederschlag in spezifischen, funktionalen Elementen der Sprache der Behörde findet.

Die Resultate der 3 Analyse-Phasen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Phase 1 der Analyse: Als Resultat der qualitativen Analyse in Phase 1 liegt ein Kategoriensystem vor, mit dem die Äusserungen der Behörde in standardkonforme Äusserungen ("Fragen" sowie "Präzisierungen von Fragen ") und Abweichungen vom Standard ("Widerspruch", "Einwand", "feststellende Bemerkung" sowie die Sammelkategorie „Diverse Abweichungen“) eingeteilt werden können.
- Phase 2 der Analyse: Mittels Paarvergleichen können quantitative Unterschiede in Transkripten von zugelassenen und abgelehnten Gesuchstellern bezüglich der Abweichungen vom Standard nachgewiesen werden. Die identifizierten Kategorien werden dabei von der Behörde in allen Anhörungen eingesetzt. Jedoch kann gezeigt werden, dass die Behörde in Anhörungen mit einem positiven Entscheid weniger vom Standard abweichende Äusserungen einsetzt als in solchen mit einem negativen Entscheid. Diese Unterschiede werden mittels einer qualitativen Einzelfallanalyse und dem Einbezug von Referenzierungen im Entscheidfindungsgespräch noch ergänzt.
- Phase 3 der Analyse: Bezüglich der Möglichkeiten des Gesuchstellers, das Gesprächsverhalten der Behörde zu beeinflussen, hat die Untersuchung ergeben, dass diese sehr gering sind, was im Wesentlichen auf die Asymmetrie in der Gesprächssituation zurückgeführt wird. Als angemessene Instrumente wurden im Kontext des Anhörungsgesprächs lediglich die drei Frageformen "Frage nach Aufforderung", "Frage nach eingeholter Erlaubnis" und "verständnisbezogene Gegenfrage" identifiziert.

Als wesentliche Erkenntnisse der Arbeit werden in der Diskussion die folgenden Punkte gesehen:

- Die Transkription der Sprache mit mittlerer Genauigkeit (Schweizer Mundart mit paraverbalen Merkmalen, aber ohne Intonation) erwies sich als weitgehend notwendig. Nur so konnten bestimmte sprachliche Merkmale erfasst werden. Die Erfassung paraverbalen Merkmale erwiesen sich im Nachhinein als nicht notwendig.
- Zur Optimierung des Anhörungsverfahrens kann der Behörde empfohlen werden, sich der unterschiedlichen Wirkung ihres glaubwürdigkeitsbezogenen Feedbacks in der Interaktion bewusst zu werden. Nicht alle Gesuchsteller interpretieren die sprachlichen Signale der Behörde gleich.
- Die Untersuchungsergebnisse lassen den Schluss zu, dass sprachlichen Merkmale als Abbild von dahinter liegenden Informationsverarbeitungsprozessen betrachtet werden können. Um detailliertere Kenntnisse darüber zu erhalten, empfehlen sich experimentelle Untersuchung anhand derer diese Beurteilungsprozesse nachvollziehbar gemacht werden können.
- Weiter könnten die funktionalen Merkmale mit inhaltlichen Merkmalen kombiniert werden, um festzustellen, ob z.B. beim Thema Gewalt die gleichen Instrumente verwendet werden, wie beim Thema Religion.

2. Ausgangslage

2.1. Der Ton macht die Musik

Gibt es überhaupt berechtigte Gründe anzunehmen, dass nicht nur die Inhalte, sondern auch die Art und Weise *wie* diese Inhalte in einem Gespräch vorgebracht werden, für die Beurteilung von Glaubwürdigkeit entscheidend sein können?

Zwei grundlegende Theorien der Sprachforschung betonen diese Seite:

- In den Kooperationsprinzipien von Grice (in Leech, 1996) ist dies das Prinzip der Art und Weise.
- Schultz von Thun (1998) macht mit seinem 4-Ohren-Prinzip darauf aufmerksam, dass mit sprachlichen Äusserungen mehrere Botschaften auf einmal transportiert werden, die insbesondere auch Auskunft über die soziale Beziehung der Gesprächspartner enthalten.

Dass die Art und Weise, wie etwas kommuniziert wird, im vorliegenden Untersuchungskontext des Anhörungsgesprächs relevant ist, zeigt sich auch an Äusserungen der Behörde, die nach diesem Anhörungsgespräch im sog. Entscheidfindungsgespräch gemacht werden. Extrakt 1 soll exemplarisch aufzeigen, dass die Behörde a) die Art und Weise der Übermittlung der Aussagen des Geschwundeners registriert und sich dies b) während der Entscheidfindung auf die Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Geschwundeners auswirken kann.

C	14.14	also gut her er emal gseit Lippenbekenntnisse ich glaub du gseit / und de a Bewiis heig er nid / und de näi nid Hi Hiwie nid Bewies sondern Beispiele / also gut so quasi ja dir chönnted mer	14.27
A	14.27	(lacht) also e so eh <u>ja dich eso</u> es bitz äh er isch bitz arrogant cho au	14.33
B	14.28	<u>ja nähr het er's no vo dir wöue</u>	14.30

Extrakt 1: *Beispiel dafür, dass die Behörde das Gesprächsverhalten des Geschwundeners für die Entscheidfindung heranzieht (Entscheidfindung, Transkript RT09)*

Extrakt 2 dokumentiert die Stelle in der Anhörung, auf welche sich die Äusserungen der Behörde in Extrakt 1 beziehen.

B	23.52	1	mhm / eh / eh das sind es sind jetzt vo mir us gseh eifach	23.59
		2	Lippebekenntnis möche sie das au (2 sec)	
G	24.01	1	ich cha ihne da kä Video präsentiere	24.05
		2	und ihne das bewiese	
B	24.05	1	aber Bispiel (3 sec)	24.06
G	24.09	1	(stöhnt) (2 sec)	24.10
B	24.12	1	also sie müend öis ih ihri ihres ihre Gwüssenskonflikt glaubhaft mache	24.17
		2	sie müends nid <u>bewiese</u>	
	24.17	1	<u>mhm</u>	24.17
	24.17	1	aber glaubhaft mache /	24.20
		2	und da bruch ich eifach mehr	
G	24.21	1	sie bruchet Bewies	24.22

B	24.23	1	näi Hiwies <u>Bispiel jä</u>	24.25
G	24.24	1	<u>Hiwies Bispiel</u> / guet (3 sec)	24.35
		2	also / äs Bispiel isch itz	
		3	wenn ich dörf zruggrife uf die Erinnerige	

Extrakt 2: Gesprächsausschnitt aus der Anhörung RT09 (3:0 Ablehnung)

Anhand dieses Beispiels wird ersichtlich, dass gewisse Äusserungen des Gesuchstellers bei der Behörde einen Eindruck auf der Beziehungsebene hinterlassen, wie "also gut so quasi ja dir chönnted mer" oder "er isch bitz arrogant cho au". Es liegt deshalb nahe, davon auszugehen, dass dies auch die Eindrucksbildung bezüglich Glaubwürdigkeit zu beeinflussen vermag.

Die Probleme, welche sich in diesem Zusammenhang ergeben, lassen sich in untenstehenden Fragen zusammenfassen:

- Wie soll dieses WIE erfasst werden?
- Wie erfasst man Dinge wie Arroganz, Überheblichkeit etc. überhaupt?

Konzentriert man sich darauf, ein Konzept wie Arroganz oder Überheblichkeit zu erfassen, um deren Einfluss auf die Beurteilung der Glaubwürdigkeit zu untersuchen, so wird man mit den grundsätzlichen Problemen konfrontiert,

- dass dem Gesuchsteller ein breites sprachliches Instrumentarium dafür zur Verfügung steht und
- die Behörde dieses Instrumentarium nicht einheitlich interpretiert bzw. ungewiss ist, in welchem Zusammenhang ein Konstrukt wie Arroganz mit der Beurteilung von Glaubwürdigkeit steht. Ausserdem ist nicht gesagt, dass jedes Mitglied der Behörde unter Arroganz bzw. Überheblichkeit das gleiche versteht.

Wie also kann erfasst werden, *wie* die Behörde die Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers beurteilt und *was* die Beurteilung beeinflusst? Einfacher als sich mit Konstrukten wie bspw. der Arroganz und deren Einfluss auf die Beurteilung der Behörde auseinanderzusetzen ist es, in den Äusserungen der Behörde direkt nach *sprachlichen Merkmalen* zu suchen, die möglichst unmittelbar mit der Beurteilung von Glaubwürdigkeit in Zusammenhang stehen. Äusserungen der Behörde mit derartigen sprachlichen Merkmalen können so als Instrumente zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers identifiziert werden, welche die Behörde für die Informationsbeschaffung zur Erfüllung ihrer Aufgabe einsetzt.

In diesem Sinn steht die Sprache als Hauptinstrument zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit durch die Behörde im Zentrum der vorliegenden Untersuchung.

2.2. Die Beurteilung von Glaubwürdigkeit durch die Behörde

Im Mittelpunkt der vorliegenden Untersuchung steht *die Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers durch die Behörde* im Rahmen des Zulassungsverfahrens zum Zivildienst. Das Bundesgesetz aus dem Jahre 1995 sieht vor, dass „[...] Militärdienstpflichtige, die glaubhaft darlegen, dass sie den Militärdienst mit ihrem Gewissen nicht vereinbaren [...]“ (SR-Nr. 824.0, www.admin.ch/ch/d/sr/c824_0.html), einen zivilen Ersatzdienst (Zivildienst) leisten

können. Zentral ist dabei, dass der Gesuchsteller seinen Gewissenskonflikt, glaubhaft¹ vertritt. Was aber bedeutet glaubhaft bzw. *glaubwürdig*? Was wird unter dem Begriff „Glaubwürdigkeit“ verstanden? Gibt es eine universell gültige Definition für diesen alltagssprachlich häufig verwendeten Begriff?

Köhnken (1990) unterscheiden nicht zwischen „Glaubwürdigkeit“ und „Vertrauenswürdigkeit“ und verwenden den Begriff ausserdem synonym mit Ehrlichkeit und Aufrichtigkeit. Bentele (1988, S. 408) verbindet in seiner Beschreibung der „Glaubwürdigkeit“ Eigenschaften der Person mit Elementen der Aussage wohingegen Falkenberg (1982, S. 95) Glaubwürdigkeit als Eigenschaft einer Person sieht, „von anderen Personen als wahrhaftig gehalten zu werden“, was impliziert, dass Aussagen einer glaubwürdigen Person ebenfalls automatisch als glaubwürdig erachtet werden.

Die Vielfältigkeit der Definitionen und die grosse Auswahl an verwandten Begriffen weist einerseits auf die Vielschichtigkeit des Konstrukts der Glaubwürdigkeit hin und legt andererseits nahe, dass eine einheitliche Sicht desselben nicht existiert. Andererseits weist es darauf hin, dass das Konstrukt eine gewisse Unschärfe und Kontextabhängigkeit aufweist. Glaubwürdigkeit kann unterschiedlich verstanden werden, kann aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet werden, und kann unterschiedliche Bedeutungen aufweisen.

Es erscheint deshalb nicht sehr empfehlenswert, Glaubwürdigkeit losgelöst vom seinen Randbedingungen zu betrachten. Wer sich also näher mit Glaubwürdigkeit befasst, wird nicht umhin kommen, seine Verwendung und Bedeutung des Begriffs "Glaubwürdigkeit" präziser zu umschreiben. Im vorliegenden Fall liefert der Gesetzestext leider keine Definition, was unter „Glaubwürdigkeit“ im Rahmen des Zulassungsverfahrens zum Zivildienst verstanden werden soll. So verfügen die Mitglieder der Zulassungskommission, die über die Zulassung eines Gesuchstellers befinden, über keine näheren Angaben, was der Gesetzgeber unter „glaubhaft“ versteht bzw. was sie darunter zu verstehen haben. Dies bedeutet, dass jedes einzelne Mitglied der Zulassungskommission seine Aufgabe (darüber zu entscheiden, ob ein Gesuchsteller glaubhaft darlegen konnte, dass er den Militärdienst nicht mit seinem Gewissen vereinbaren kann) gemäss seiner eigenen Definition von „glaubwürdig“ erfüllen wird.

Da ich (für die vorliegende Arbeit) nicht auf eine vorformulierte Definition von „Glaubwürdigkeit“ im Rahmen des Zulassungsverfahrens zum Zivildienst zurückgreifen kann, werde ich mich in der Analyse der transkribierten Gespräche auf folgende Begriffsdefinition im Sinne einer Arbeitsdefinition von „Glaubwürdigkeit“ aus Sicht der Behörde stützen:

„Damit ein Gesuchsteller zum Zivildienst zugelassen wird, muss die Behörde sowohl die Person wie auch seine Ausführungen als glaubwürdig einschätzen.“

Insofern trägt die Definition sowohl dem Aspekt der Person wie auch dem der Äusserung Rechnung. Entscheidend bei dieser Definition ist jedoch lediglich, *was die Behörde wahrnimmt*, nicht was der Gesuchsteller beabsichtigt.

¹ Nachdem bereits Köhnken (1990) auf die Spitzfindigkeit der Begriffsverwendung zur Bezeichnung verschiedener Sachverhalte hingewiesen hat, werde ich im Folgenden den im Gesetzestext verwendeten Begriff „glaubhaft“ im Sinne von „glaubwürdig“ interpretieren.

Die vorliegende Arbeit geht davon aus, dass sich der Beurteilungsprozess der Behörde zur Einschätzung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers in der vor ihr verwendeten Sprache niederschlägt. Der Gegenstand der Arbeit sind deshalb die sprachlichen Instrumente der Behörde, welche sie zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers einsetzt. Hier gilt es zu präzisieren, dass das Interesse den Instrumenten gilt, welche die Behörde einsetzt, wenn sie die Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers anzweifelt².

Zur Identifikation solcher sprachlichen Instrumente müssen die kritischen Stellen im Anhörungsgespräch gefunden werden, in denen die Behörde die Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers in Zweifel zieht. Im Anhörungsgespräch gilt es dann, diese Stellen gegenüber Stellen der reinen Informationsbeschaffung abzugrenzen. Welche theoretischen Ansätze dafür geeignet sind, wird im Kapitel 2.6 behandelt. Auf das gewählte methodische Vorgehen wird im Kapitel 4.2 eingegangen.

2.3. *Der Gewissenskonflikt an der Schnittstelle von Militär und Zivildienst*

Der Gewissenskonflikt ist für die vorliegende Arbeit zentral. Glaubwürdigkeit wird von der Behörde stets in Bezug auf den Gewissenskonflikt beurteilt. Grundsätzlich kann der Gewissenskonflikt als Begriff aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet werden, z.B. aus staatlicher, aus individueller oder aus ethischer Sicht. Massgebend für die Entscheidung über die Zulassung oder Ablehnung eines Gesuchs zum Zivildienst ist im vorliegenden Fall primär die staatliche Sichtweise³. Diese ist beispielsweise in der Botschaft zum Bundesgesetz über den zivilen Ersatzdienst (1994) erläutert.

Im Gesetzestext aus dem Jahre 1995 wird nicht explizit der Begriff des Gewissenskonfliktes verwendet, sondern es wird auf die Umschreibung „[...] dass sie den Militärdienst mit ihrem Gewissen nicht vereinbaren [...]“ zurückgegriffen (SR-Nr. 824.0, www.admin.ch/ch/d/sr/c824_0.html). D.h.: Die Unvereinbarkeit der Militärdienstpflcht und des Gewissens führt zum Konflikt. Um diesen Gewissenskonflikt zu lösen, hat der Gesetzgeber den zivilen Ersatzdienst im Gesetz verankert. Damit der Gesuchsteller aber zum Zivildienst zugelassen wird, muss sein behaupteter Gewissenskonflikt als solcher anerkannt werden. Nicht alle Gründe, die einen wehrdienstpflichtigen Mann davon abhalten können Militärdienst zu leisten, sind jedoch Gewissensgründe. Beispielsweise werden Autoritätsprobleme nicht als Gewissenskonflikt anerkannt. Aber welche Gründe bzw. welche Motive werden vom Gesetzgeber als Auslöser eines Gewissenskonfliktes gegenüber dem Militärdienst anerkannt?

² Im Prinzip können sämtliche Äusserungen der Behörde als Instrumente dieses Glaubwürdigkeitsbeurteilungsprozesses betrachtet werden. Eine Frage dient beispielsweise dem grundsätzlichen Gewinnen von Informationen. Dies steht jedoch nicht im Zentrum der Arbeit. Vielmehr interessieren sprachliche Merkmale in Äusserungen der Behörde, die auf eine verschärfte Glaubwürdigkeitsprüfung hindeuten. Umgangssprachlich können solche „verschärfte Glaubwürdigkeitsprüfungen“ als Zweifel bezeichnet werden.

³ Zwar ist die Begriffsdefinition durch den Staat massgeblich für die Arbeit der Behörde. Für die vorliegende Untersuchung wird die staatliche Betrachtung noch durch eine psychologische Betrachtung ergänzt, da sich die Arbeit an psychologischen Konzepten orientiert. Die Prüfung des Gewissenskonfliktes durch die Behörde kann so als Testsituation betrachtet werden (vgl. Kapitel 2.5.2).

Die Antwort führt über die Klärung des Begriffs des „Gewissens“: „[...] Eine allgemeingültige, inhaltliche Umschreibung dessen, was Gewissen sei, ist nicht möglich. Das Gewissen kann allein formal definiert werden: Gewissen setzt sich zusammen aus Erkenntnis von Erlaubtem und Verbotenem, von Recht und Unrecht und aus den für die einzelnen Personen daraus erwachsenden zwingenden Verpflichtungen, entsprechend dieser Erkenntnis zu handeln. [...] Das Gewissen ist das subjektive Bewusstsein vom sittlichen Wert oder Unwert des eigenen Verhaltens. Es ist die innere ethische Instanz eines Menschen, die ihn sich selbst gegenüber ganz verpflichtet. Das Gewissen ist ein Ort der sittlichen Entscheidung gemäss den Grundnormen der eigenen Überzeugung, wozu auch das religiöse Bewusstsein gehört.“ (Botschaft zum Bundesgesetz über den zivilen Ersatzdienst, 1994, S. 28ff)

Die Definition des Gewissens beantwortet aber die Frage nach den anerkannten Gewissensgründen noch nicht. Dieses Defizit hatte im Vorfeld der Gesetzesregelung immer wieder zu angeregten Diskussionen geführt. So wurde die Frage aufgeworfen, ob nur ethische Gewissensentscheidungen als Gewissensgründe zugelassen sind oder ob auch politische Reflexionen als Gewissensgründe akzeptiert werden könnten. In der Botschaft zum zivilen Ersatzdienst erklärte der Souverän schliesslich: „Ethik und Politik gehen beim denkenden Staatsbürger und urteilsfähigen erwachsenen Menschen eine Verbindung ein. Ethische und politische Reflexion lassen sich in diesem Fall nicht trennen. Gewissensentscheide als ethische Entscheide können aus politischen Reflexionen herauswachsen. Politische Überlegungen gehören mit zur Gewissensbildung und dürfen vom Gewissen nicht ausgeschlossen werden. [...]“ (Botschaft zum Bundesgesetz über den zivilen Ersatzdienst, 1994, S. 29). Die Klärung dieser Frage erwies sich im Nachhinein als umso wichtiger, als zahlreiche Gesuchsteller auch politische Überlegungen als Gewissensgründe anführten.

Um den Betroffenen eine Handhabung für die Entscheidung über anerkannte Gewissensgründe zu geben, zählt der Souverän im Inhalt der Botschaft zum Bundesgesetz über den zivilen Ersatzdienst, die Gründe, die einen Militärdienstpflichtigen zu einer Gewissensentscheidung gegen den Militärdienst bewegen kann, auf:

- *„Religiöse Überzeugung:* Neben dem Christentum sind auch andere religiöse Bekenntnisse beachtlich. Die Zugehörigkeit zu einer religiösen Gemeinschaft ist ein Indiz für entsprechende Überzeugung, darf aber nicht zur Voraussetzung für die Zulassung zum Zivildienst erhoben werden.
- *Ethisch-humanitäre und moralische Gründe:* Dazu gehören beispielsweise die strikte Ablehnung der Erbringung eines Beitrags in einem Umfeld, das zur Tötung anderer Menschen führen kann, die generelle Ablehnung von Gewalt zur Lösung von Konflikten, der bedingungslose Respekt vor jeder Form des Lebens und der entscheidende Wille zum Dienst an Gewaltlosigkeit und Gerechtigkeit.
- *Vernunft- und verstandesgemässe, politische und gesellschaftliche Überlegungen:* Dazu können auch situationsbedingte Erwägungen gehören, sofern sie den Anstoss zum Gewissensentscheid geben. Die gesuchstellende Person muss hier ganz besonders verdeutlichen, dass sie sich in ihrem Innersten verpflichtet fühlt, entsprechend dieser rationalen Erkenntnis zu handeln.“ (Botschaft zum Bundesgesetz über den zivilen Ersatzdienst, 1994, S. 31)

Die Einteilung der möglichen Motive in drei Kategorien soll es erlauben, angegebene Gründe der Gesuchsteller als anerkannte Gewissensgründe bzw. nicht-anerkannte Gewissensgründe zu identifizieren.

Mit der Aufzählung von möglichen Gründen, ist eine Zulassung nicht hinreichend begründet. Die Begründung muss ausserdem von der Behörde als *glaubwürdig* beurteilt werden. Die Frage stellt sich hier, wie sich Glaubwürdigkeit erfassen lässt. Die vorliegende Arbeit behandelt die Beurteilung von Glaubwürdigkeit aus sozialwissenschaftlicher, bzw. psychologischer Perspektive. Demzufolge werde ich mich im Folgenden möglichen Ansätzen zur Untersuchung von Glaubwürdigkeit aus dieser wissenschaftlichen Perspektive zuwenden.

2.4. Ansätze zur Untersuchung von Glaubwürdigkeit unter besonderer Berücksichtigung der Kommunikation

Da Glaubwürdigkeit über interpersonale Kommunikation vermittelt bzw. beurteilt wird, werden die Forschungsansätze zu Glaubwürdigkeit unter diesem Aspekt betrachtet.

2.4.1. Untersuchungen nach dem Kommunikator-Rezipienten-Paradigma

Ein Grossteil der Untersuchungen zu Glaubwürdigkeit basiert auf dem Kommunikator-Rezipienten-Paradigma (Köhnken 1990). Glaubwürdigkeit wird dabei nur in eine Richtung und nur Ausschnittsweise betrachtet. Es können die folgenden Forschungsschwerpunkte unterschieden werden:

- *Verhaltenskorrelate von Glaubwürdigkeit:*

Verhaltensweisen, von denen vermutet wird, dass sie in Zusammenhang mit Glaubwürdigkeit stehen, werden üblicherweise als Verhaltenskorrelate der Glaubwürdigkeit bzw. der Täuschung bezeichnet (vgl. z.B. Kraut 1978, DePaulo, Lanier & Travis 1983, Zuckerman & Driver 1985, Köhnken 1989, Köhnken 1990, Schreier 1999). Bei Untersuchungen zu Verhaltenskorrelaten der Glaubwürdigkeit⁴ stehen die Ausdrucksprozesse des Kommunikators im Zentrum. Die Untersuchungen gehen in der Regel von der Annahme aus, dass täuschende und nicht-täuschende Äusserungen von beobachtbaren Verhaltensweisen (sog. Verhaltenskorrelaten) begleitet werden.

Die Forschungsergebnisse lassen den Schluss zu, dass ein gewisser Zusammenhang zwischen der Glaubwürdigkeit einer Aussage und dem Verhalten des Senders/der Senderin festgestellt werden kann. Es ist der Forschung jedoch noch nicht gelungen personen- und situationsübergreifende valide Täuschungsindikatoren (im Sinne von Verhaltenskorrelaten der Lüge) zu identifizieren (Schreier 1999, Deppermann 1997). Metaanalysen zeigen, dass nur wenige Verhaltenselemente konsistent über mehrere Einzelstudien hinweg als Täuschungsindikatoren bestätigt werden konnten.

⁴ Ein anderer Forschungszweig, der sich mit objektiv messbaren Verhaltenskorrelaten beschäftigt, ist die psychophysiologische Glaubwürdigkeitsforschung. Typischerweise erfassen polygraphische Tests die Atmung, die kardiovaskulären Werte und den Hautwiderstand. In Laborsituationen hat sich die Messung des Hautwiderstandes als zuverlässigster Indikator in Bezug auf die physiologischen Messungen erwiesen (Orne, Thackray & Paskewitz, 1972, in Waid & Orne, 1981) und sich deshalb als meist untersuchter physiologischer Faktor durchgesetzt. Auch wenn die Forschung zum Schluss kommt, dass psychophysiologische Parameter, auf Grund ihrer besseren Kontrollierbarkeit, am ehesten valide Indikatoren für Täuschung sind, so sprechen die widersprüchlichen Forschungsergebnisse doch auch dafür, „dass Polygraphen („Lügendetektoren“) kein reliables Instrument für die Aufdeckung von Täuschung sind und auf keinen Fall ausschliesslich eingesetzt werden sollten“ (Deppermann 1997, S. 41, vgl. dazu auch Waid & Orne 1981).

Zusammenfassung: Schwerpunkt: nonverbale, gesprächsbegleitende Verhaltensweisen, Täuschungsdetektion anhand *objektiver Merkmale* des Kommunikators. Methodik: Experimentelle Untersuchungen, bei denen der Wahrheitsgehalt eines Sachverhaltes (Basissachverhalt⁵) kontrolliert wird. ⁶ Kritik: Täuschung auf Anweisung, kontrollierbare Sachverhalte, vereinfachte Betrachtung der Kommunikation, bescheidene Resultate.

- *Attribution von Glaubwürdigkeit:*

Bei der Attribution von Glaubwürdigkeit handelt es sich um den Eindrucks- bzw. Urteilsprozess auf Seiten des Rezipienten. Die verhaltensorientierte Glaubwürdigkeitsbeurteilung konzentriert sich auf die Vorstellungen und Annahmen von Personen über Verhaltenskorrelate der Täuschung und Wahrheit, sowie auf Strategien der Aufdeckung von Täuschung. Untersuchungen haben gezeigt, dass es eine Art Stereotyp des Lügens gibt⁷.

Auf Grund der Resultate lässt sich annehmen, dass die Behörde bei der Beurteilung von Glaubwürdigkeit ein besonderes Augenmerk auf entsprechende Verhaltenskorrelate legt. Dabei spielt es keine Rolle, dass diese Stereotypen nicht sehr zutreffend sind. D.h., sie korrespondieren nur in einer geringen Weise mit den tatsächlichen Verhaltenskorrelaten, die täuschende Personen zeigen⁸.

Untersuchungen zur Urteilsgüte machen jedoch deutlich, dass der verhaltensorientierte Ansatz für die vorliegende Arbeit nicht brauchbar ist. Bei Gesprächssituationen wie dem Zulassungsverfahren zum Zivildienst, kann die Urteilsgüte so nicht beurteilt werden. Vielmehr konzentriert sich die Perspektive in diesem Fall auf die Interaktion der beiden Gesprächsparteien. Die Verifizierung der Äusserungen ist nicht objektiv möglich, sondern muss über das Gespräch mit dem Gesuchsteller geschehen.

Zusammenfassung: Zentrale Fragestellung bei der Attribution von Glaubwürdigkeit: Anhand welcher wahrgenommener Korrelate wird Glaubwürdigkeit zugeschrieben ("Lügenstereotyp")? *Subjektive* Täuschungszuschreibung anhand wahrgenommener Verhaltenskorrelate. Methodik: Experimentelle Untersuchungen, bei denen der Wahrheitsgehalt eines Sachverhaltes kontrolliert wird. Kritik: Die Urteilsgüte der Aussagen kann im Zulassungsverfahren nicht objektiv beurteilt werden. Interaktionale Aspekte werden bei der Attribution von Glaubwürdigkeit ausser Acht gelassen.

- *Forensische Glaubwürdigkeitsbeurteilung:*

Ist es möglich, wahre von falschen Aussagen anhand bestimmter Merkmale zu diskriminieren? Die forensische Glaubwürdigkeitsforschung geht davon aus, dass es die menschliche Informationsverarbeitungskapazität übersteigt, eine erfundene Aussage über einen komplexen Sachverhalt gleich gut wie eine tatsächlich erlebte Gegebenheit

⁵ Basissachverhalt: Der Sachverhalt, bzw. der Kommunikationsgegenstand, über den der Kommunikator berichtet.

⁶ Unter diese Gruppen von Untersuchungen können auch die psychophysiologischen Messungen ("Lügendetektor-Messungen") gezählt werden, die anhand von physiologischen Messwerten wie dem Hautwiderstand oder dem Fingerpulsvolumen einer Person Rückschlüsse auf deren Erregungs- oder Aktivationszustand als (nicht ganz unproblematische) Moderatorvariable für absichtliche Täuschung ziehen.

⁷ In einer allgemeinen Form sieht dies so aus, dass "Lügen durch konsistent höhere Auftretenshäufigkeit der untersuchten Verhaltenselemente gekennzeichnet sind. [...] Der Stereotyp des Lügens ist offenbar der Zappelphilipp, der insgesamt einen hektischen und nervösen Eindruck macht." (Köhnken 1990, S. 49ff).

⁸ Der geringe Zusammenhang kann darauf zurückgeführt werden, dass Verhaltensweisen für Täuschungsindikatoren gehalten werden, „[...] die [...] tatsächlich keine sind (u.a. Blickkontakt, Lidschlagfrequenz und Veränderungen in der Körperhaltung) und dass zahlreiche Verhaltensweisen (entgegen verbreiteten Annahmen) bei Täuschungen tendenziell seltener auftreten.“ (Köhnken, 1990, S. 52).

wiederzugeben (Greuel, Offe, Fabian & Wetzels, 1998). Diese Annahme wird als „Undeutsch-Hypothese“ bezeichnet.

Werden die Schwerpunkte in der experimentellen Täuschungs- bzw. Glaubwürdigkeitsforschung auf die nonverbalen und paraverbalen Merkmale gelegt, so konzentriert sich die forensische Aussagepsychologie vor allem auf die inhaltlichen Merkmale von Aussagen und vernachlässigt die nonverbalen und extralinguistischen Verhaltensweisen weitgehend. Dieser Ansatz kann daher auch als inhaltsorientierte Glaubwürdigkeitsbeurteilung bezeichnet werden. Das Ziel der forensischen Glaubwürdigkeitsforschung liegt darin, eine korrekte Unterscheidung zwischen wahren und verfälschten Zeugenaussagen machen zu können. Die forensische Glaubwürdigkeitsforschung suchte deshalb nach Merkmalen, die in wahren, nicht aber oder nur selten in falschen Aussagen vorkommen. Dieses System sollte es ermöglichen, eine zuverlässige Beurteilung des Wahrheitsgehalts von Aussagen machen zu können.

Die Forschung in der forensischen Aussagepsychologie findet gemäss Köhnken (1990) fast ausschliesslich praxisbegleitend in Form systematischer Feldbeobachtungen statt. Demzufolge besteht das Datenmaterial aus den von Sachverständigen begutachteten Zeugenaussagen forensischer Ernstfälle. Dies bedeutet, dass der tatsächliche Wahrheitsgehalt der Aussagen nicht systematisch kontrolliert werden kann und somit die Glaubwürdigkeitsmerkmale nicht validiert sind.

Dieses Defizit konnte in der Zwischenzeit durch experimentelle Studien aufgehoben werden (vgl. Vrij, Akehurst, Soukara & Bull 2002, Greuel, Offe, Fabian & Wetzels 1998). So liegen heute einige validierte Kriteriensysteme vor, wie die „forensischen Glaubwürdigkeitskriterien“ von Steller & Köhnken (1989), oder die „Reality monitoring“ Kriterien von Sporer (1997). Auf Grund einer Diskriminanzanalyse dieser beiden Kriteriensysteme identifiziert Sporer (1997) 6 relativ unabhängige Faktoren zur Unterscheidung von wahren und unwahren Berichten:

- Logische Konsistenz und Realitätsnähe
- Gefühle und Gedanken
- Klarheit
- Quantitativer Detailreichtum
- Interaktionen (Schilderung von verbaler Konversation, nonverbaler Interaktion und psychischen Vorgängen des Interaktionspartners)
- Kontextuelle Einbettung und zeitliche Informationen

Solche Kriterien sollen helfen, die Eindrucksbildung in forensischen Settings zu systematisieren und zu verbessern. So gesehen, lässt sich die vorliegende Arbeit mit der forensischen Glaubwürdigkeitsbeurteilung vergleichen:

- Systematische Feldbeobachtungen
- keine kontrollierbaren Basissachverhalte
- Glaubwürdigkeitsbeurteilung anhand sprachlicher Merkmale

Bei genauer Betrachtung wird ersichtlich, dass die Vergleichbarkeit von forensischen Untersuchungssituationen nur begrenzt mit dem Anhörungsgespräch zu vergleichen ist:

- *Diskussion auf abstrakter Ebene:* Im Anhörungsgespräch gibt es ein paar Aussagen von selbstwahrgenommenen oder selbsterlebten Sachverhalten (Substantiierung des Wissenskonflikts). Man konzentriert sich jedoch auch auf die Werte und Motivation des Gesuchstellers, führt also eine Diskussion auf einer abstrakteren, nicht handlungsnahen Ebene.

- *Wahrheitsfindung von weniger zentraler Bedeutung:* Bei der Aufgabe der Behörde (Beurteilung von Glaubwürdigkeit) steht die Attribution von Glaubwürdigkeit im Vordergrund und nicht die Diskriminierung von Aussagen anhand von objektiven Glaubwürdigkeitskriterien. Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass sich die Behörde an ähnlichen Kriterien der Wahrheitsfindung orientiert. Die ihnen zu Verfügung stehenden Kriterienliste (Gesprächsplan⁹) welche der Behörde während der Anhörung als Unterstützung ihrer Beurteilungsaufgabe dient, umreißt lediglich den Themenumfang zur Erfragung des Wissenskonflikts.
- *Konzentration auf Implikationen des Wissenskonflikts:* Geht es bei der forensischen Glaubwürdigkeitsbeurteilung darum herauszufinden, ob der Sachverhalt wahrheitsgemäss wiedergegeben oder zu täuschen versucht wird, so geht es bei der Anhörung darum, dass die Behörde die Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers über Implikationen¹⁰ zu beurteilen hat. So steht hier die Konsistenz des Konstrukts des Wissenskonfliktes und seiner Implikationen im Zentrum und weniger die Überprüfbarkeit des Wahrheitsgehaltes von Aussagen über selbsterlebte Ereignisse.
- *Vernachlässigung der Interaktion:* Die forensische Glaubwürdigkeitsbeurteilung konzentriert sich auf die *Aussagen* von Zeugen/Zeuginnen unter Auslassung aller interaktionalen Aspekte (z.B. der Befragungssituation, des Befragungsstils vgl. dazu Greuel, Offe, Fabian & Wetzels, 1998,). Gesprächsanalytische Fragestellungen werden somit in der forensischen Glaubwürdigkeitsforschung *nicht* berücksichtigt (vgl. Deppermann 1997).
- *Unterschiede im Kontext:* Ebenfalls heben sich die Umstände der Untersuchungssituation im forensischen Kontext bedeutend von der Situation der Gesuchsteller zum Zivildienst ab. Die emotionale Betroffenheit von Beschuldigten bzw. Opfern von Verbrechen kann schwerlich mit der eines Gesuchstellers verglichen werden.

Zusammenfassung: Schwerpunkt: Verbale Verhaltensweisen. Analyse des Wahrheitsgehalts von Aussagen anhand von Kriteriensystemen (z.B. 19 Glaubwürdigkeitskriterien von Steller & Köhnken (1989) oder der Realitätsüberwachung (z.B. Sporer, 1997). Methodik: Analyse von Aussagen auf ihren Wahrheitsgehalt. Als externes Validierungskriterium dient das Gerichtsurteil oder der Sachverhalt wird experimentell kontrolliert. Kritik: Interaktionale Aspekte werden nicht berücksichtigt.

⁹ Der Gesprächsplan beinhaltet mögliche Fragen zu den Themen: Wissenskonflikt, Wissensnot, Wissenenserforschung, Wissensentscheidung, Wissenserklärung, welche wiederum mit Glaubwürdigkeitskriterien wie Substantiierung, relative Widerspruchsfreiheit und Plausibilität „überprüft“ werden (dieses Papier kann der Arbeit nicht beigelegt werden, da es sich um ein internes, vertrauliches Dokument der Abteilung Zivildienst handelt). Bei einem Vergleich der beiden Raster (Gesprächsplan der Behörde und dem Kriteriensystem von Sporer (1997)) werden Unterschiede sichtbar, welche auf die unterschiedliche Gesprächssituation bzw. auf die unterschiedlichen glaubwürdigkeitsbezogenen Beurteilungsaufgaben zurückgeführt werden können.

¹⁰ Es wird nicht direkt gefragt, ob der Gesuchsteller einen Wissenskonflikt besitzt oder nicht, sondern es werden Kriterien erfragt, die als Auswirkung dieses Wissenskonfliktes vorhanden sein müssen, wie beispielsweise: Implikationen auf der Handlungsebene, Beschreibung der Entstehung des Wissenskonfliktes, Werte- und Normenkonflikte auf der sozialen Ebene, die Leistungsfähigkeit des Schemas des Wissenskonfliktes und andere. (vgl. Kapitel 2.5.2)

- *Persuasion (quellen- und kontextorientierte Attribution):*

Die Persuasionsforschung¹¹ geht davon aus, dass sich die Kenntnis über Eigenschaften des Kommunikators und des Kommunikationskontexts auf die Glaubwürdigkeitsbeurteilung auswirken. Bzw. sie untersucht, wie sich auf Grund von persuasiver Kommunikation, d.h., durch Propaganda, Überzeugung, Überreden o.ä. (Köhnken, 1990) die Einstellung einer Person verändert oder wie die Einstellung entsteht. D.h.: Glaubwürdigkeit wird hier über die Einstellungsbildung untersucht.

Auf Grund der Resultate unterschiedlicher Studien kann festgehalten werden, dass Rezipienten Glaubwürdigkeitsattributionen auch gänzlich unabhängig von konkret beobachtbaren Verhaltenweisen bei einer Äusserung oder von formal-inhaltlichen Merkmalen einer Aussage (wie dies z.B. in der forensischen Aussagepsychologie untersucht wird) vornehmen. Abhängig von der jeweiligen Zusatzinformation, werden identische Mitteilungen in Bezug auf ihre Glaubwürdigkeit völlig unterschiedlich eingeschätzt. D.h., die Attribution von Glaubwürdigkeit durch Rezipienten kann auch über die generelle Etikettierung der Informationsquelle (wie Beruf, Parteizugehörigkeit etc.) beeinflusst werden.

Da die Behörde zur Vorbereitung auf die Anhörung das schriftliche Gesuch und den Lebenslauf des Gesuchstellers erhält, könnte angenommen werden, dass die Resultate der Persuasionsforschung auf die vorliegende Arbeit applizierbar seien. Dies wäre teilweise auch so, müsste die Behörde auf Grund des schriftlichen Gesuchs des Gesuchstellers über seine Glaubwürdigkeit befinden. Da jedoch die mündliche Anhörung das zentrale Element für die Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers darstellt, müssen Forschungsansätze berücksichtigt werden, bei denen die Interaktion der Gesprächsparteien im Zentrum steht. Das Resultat, dass Rezipienten auch ganz unabhängig von konkret beobachtbaren Verhaltensweisen bei einer Äusserung oder von formal-inhaltlichen Merkmalen der Glaubwürdigkeit Attributionen vornehmen, zeigt sicherlich, dass Glaubwürdigkeit nicht nur im Gespräch attribuiert wird. Wie dieser Einfluss in einem natürlichen Gespräch mitwirkt, ist jedoch ungewiss, da üblicherweise nicht Gesprächssituationen untersucht wurden. Beispielsweise kann dieser Einfluss genereller Art sein und über das ganze Gespräch wirken oder punktuell die Beurteilungstendenz der Behörde beeinflussen und natürlich auch mit anderen Beurteilungskriterien interagieren.

Zusammenfassung: Schwerpunkt: Der Einfluss der Kommunikationsquelle auf die Glaubwürdigkeit einer Nachricht wird untersucht. Subjektive Glaubwürdigkeitszuschreibung anhand Eigenschaften der Quelle. Methodik: Schriftliche Aussagen werden den Probanden unterbreitet. Dabei werden Eigenschaften der Quelle (Beruf, Parteizugehörigkeit etc.) manipuliert, um dessen Auswirkung auf den attribuierten Wahrheitsgehalt der Aussagen zu untersuchen. Kritik: Die Persuasionsforschung lässt interaktionale Aspekte in der Glaubwürdigkeitsbeurteilung ausser Acht und konzentriert sich schwerpunktmässig auf schriftliche Aussagen und nicht auf mündliche Interaktionen.

¹¹ Im Unterschied zur Attribution der Verhaltenskorrelate durch Rezipienten befasst sich die Persuasionsforschung mit dem Einfluss von Eigenschaften des Kommunikators und des Kommunikationskontextes (Deppermann, 1997) auf die Glaubwürdigkeitsbeurteilung.

2.4.2. Erkenntnisse aus Untersuchungen zu Glaubwürdigkeit nach dem Rezipienten-Kommunikator-Paradigma

In Untersuchungen nach dem Kommunikator-Rezipienten-Paradigma konnten anhand von Experimenten vereinzelte Zusammenhänge zwischen nonverbalen, paraverbalen oder verbalen Verhaltensweisen mit Glaubwürdigkeit hergestellt werden. Die Frage stellt sich hierbei, ob und wie sich diese Zusammenhänge auf ein Gespräch anwenden lassen. Diesen Untersuchungen ist gemeinsam, dass Glaubwürdigkeit auf das Gegenteil von Wahrheit reduziert und die Interaktion zwischen den Gesprächsparteien vernachlässigt wurde.

Im Folgenden werde ich meine Erwartungen in Bezug auf die Eingangs umrissenen Theorien (vgl. Kapitel 2.4.1) formulieren.

Attribution von Verhaltenskorrelaten:

Verhaltenskorrelate beziehen sich in Untersuchungen des Kommunikator-Rezipienten-Paradigmas auf nonverbale bzw. paraverbale Merkmale *des zu Beurteilenden*. Dabei werden die Verhaltenskorrelate in Bezug *auf Täuschung* identifiziert. Die Interaktion der Gesprächsparteien ist nicht Gegenstand der klassischen Untersuchungen.

Hier stellt sich die Frage, ob sich auch sprachliche Merkmale der Glaubwürdigkeitsbeurteilung in den Äusserungen der Behörde finden lassen. In diesem Zusammenhang kann eine Lücke in der Glaubwürdigkeitsforschung zu Verhaltenskorrelaten festgestellt werden. Um diese Lücke zu schliessen gehe ich von der Erwartung aus, dass die Interaktion zwischen den beiden Gesprächsparteien „Behörde-Gesuchsteller“ in die Untersuchung einbezogen werden muss. Dies impliziert:

- Äusserungen der Behörde stellen nicht nur Fragen zu Händen des Gesuchstellers dar, sondern können auch als Feedback im Kommunikationsprozess betrachtet werden.
- Äusserungen der Behörde können als sprachliche Verhaltenskorrelate der Glaubwürdigkeitsbeurteilung betrachtet werden (im Unterschied zu Verhaltenskorrelaten in Bezug auf Täuschungsverhalten).

Die Verhaltenskorrelate die im Rahmen des Kommunikator-Rezipienten-Paradigmas untersucht wurden, gehen implizit davon aus, dass sie Merkmale von erhöhter kognitiver Anforderung, von Arousal, von Emotionen u.a. darstellen und so als Fehler in der Gesprächsproduktion betrachtet werden können (Köhnken 1990). Diese Merkmale sind bei der Behörde nicht vorhanden. Die in der vorliegenden Arbeit identifizierten Verhaltenskorrelate der Glaubwürdigkeitsbeurteilung können nicht unter den gleichen Voraussetzung betrachtet werden, unter denen die Verhaltenskorrelate von Täuschung betrachtet wurden. Die Perspektive der Korrelate ist hier eine ganz andere. Bei der Behörde können zwar auch Emotionen u.s.w. vorhanden sein, diese brauchen sich aber nicht zwingend in Fehlern in der Sprachproduktion zu äussern. Vielmehr stellen die identifizierten Verhaltenskorrelate der Glaubwürdigkeitsbeurteilung Korrelate von Misstrauensbekundung, Interpretationsunsicherheit und Anderem dar.

Forensische Aussagepsychologie:

Die forensische Aussagepsychologie zeichnet sich dadurch aus, dass sie sich auf den Wahrheitsgehalt von Zeugenaussagen konzentriert. Ihr Anliegen ist es, eine Objektivierung der Einstellungsbildung anhand von Aussagemerkmalen zu erreichen. Tatsächlich wird in Laboruntersuchungen zu der forensischen Aussagepsychologie von Trefferquoten bis zu 70% berichtet (vgl. Vrij, Akehurst, Soukara & Ray 2002; Sporer 1997; Porter & Yuille 1995). Allerdings machen Greuel, Offe, Fabian und Wetzels (1998) darauf aufmerksam, dass bei der Aussageanalyse Merkmale der Befragung zu berücksichtigen sind. Belege dafür bringen sie jedoch nicht an. Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung unterstützen ihre Anregung, indem sie sowohl quantitative wie qualitative Hinweise liefern: Anhand der Resultate wird ersichtlich, dass die Art der Fragenformulierung ein wichtiger Aspekt ist, welcher dem Beantworter seine Aufgabe erschweren oder erleichtern kann. Bspw. kann gezeigt werden, dass es einen erheblichen Unterschied macht, ob ein Einwand mit einer offenen bzw. einer geschlossenen Frage kombiniert wird. Im ersten Fall schränkt die Behörde den Handlungsspielraum auf den Einwand ein, im zweiten Fall offeriert die Behörde dem Gesuchsteller wesentlich mehr Handlungsmöglichkeiten, die er auch prompt in Anspruch nimmt (gerade auch im Hinblick auf Ausweichstrategien, vgl. Resultate zu Transkript ER26 5.3.1.6). Dies weist darauf hin, dass auch jeder Zeugenaussage eine Gesprächsdynamik zugrunde liegt, welche die Aussage zu beeinflussen vermag.

Grundsätzlich unterscheiden sich aber die vorliegenden Resultate dadurch, dass sie sich nicht primär auf die Schilderung von Erlebnissen bzw. Tathergängen konzentrieren, sondern zu einem grossen Teil abstrahierte Sachverhalte verhandeln. Narrative Erzählformen machen nur einen geringen Teil der Anhörung aus. Es lässt sich jedoch überlegen, ob für diesen narrativen Teil eine aussagepsychologische Ausbildung der Behörde angemessen wäre, die beispielsweise auf dem vereinfachten 6-Faktoren-Modell zur Unterscheidung von wahren und unwahren Berichten gemäss Sporer (1997) beruht.

Persuasion in der Gesprächsdynamik:

Persuasionsforschung versucht die Einstellungsbildung zu erklären, welche dazu führt, dass eine Mitteilung glaubwürdig bzw. unglaubwürdig eingeschätzt wird. In der vorliegenden Untersuchungssituation kann ebenfalls davon ausgegangen werden, dass bestimmte Informationsverarbeitungsprozesse zu einem Urteil der Behörde betreffend der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers führen. Im vorliegenden Fall basiert der Informationsverarbeitungsprozess nicht auf schriftlichen Mitteilungen, die kontrolliert werden können. Im Unterschied dazu gewinnt die Behörde die Informationen im interaktiven Austauschprozess mit dem Gesuchsteller. Dies bedeutet, dass sich das Untersuchungsdesign von Persuasionsuntersuchungen nicht auf den vorliegenden Fall anwenden lässt. Dennoch machen diese Untersuchungen darauf aufmerksam, dass die Glaubwürdigkeit über Informationsverarbeitungsprozesse gebildet wird.

Dies führt im Zusammenhang mit Interaktion zu der Frage, wie die Informationsverarbeitung durch ein wechselseitiges Gespräch beeinflusst wird. Dies macht es m.E. notwendig, sich Untersuchungen zuzuwenden, die sich mit der sprachlichen Interaktion befassen.

2.4.3. Konversationsanalytische Untersuchungen:

Im Vergleich zur Anzahl von Untersuchungen nach dem Kommunikator-Rezipienten Paradigma, befassen sich nur einige wenige Forschungsarbeiten mit Glaubwürdigkeit in der Interaktion. Diesen ist gemeinsam, dass sie eine konversationsanalytische Perspektive¹² einnehmen. Im Folgenden werde ich auf die Untersuchungen von Wolf & Müller 1997 und Deppermann 1997 eingehen. Dabei muss berücksichtigt werden, dass

- die Glaubwürdigkeitsbeurteilung hier als soziales Handlungsproblem verstanden wird. Wahrheit wird in diesem Sinne nicht als absolute Wahrheit verstanden, sondern in der Interaktion sozial konstituiert.
- die Glaubwürdigkeitsbeurteilung nicht nur als passiver Vorgang betrachtet wird, sondern dass Glaubwürdigkeit auch aktiv erfragt werden kann (durch verschiedene Aussageformen oder Formate).

Konversationsanalytische Untersuchungen zeichnen sich dadurch aus, dass der interaktive Austausch im Zentrum steht. Insofern stellen diese Untersuchungen auch die Überwindung des Kommunikator-Rezipienten-Paradigmas dar, in welchem dem interaktiven Moment keine Bedeutung geschenkt wurde.

Da diese Arbeiten für die vorliegende Untersuchung von zentraler Bedeutung sind, werden sie im Folgenden konkreter und ausführlicher erwähnt.

Von den nachfolgenden Studien erwarte ich Erkenntnisse darüber, wie Glaubwürdigkeit in einer interaktiven Gesprächssituation untersucht werden kann. Da die nachfolgenden Forschungsarbeiten gewisse Übereinstimmungen mit meiner Untersuchungssituation aufweisen (keine Kontrollierbarkeit der Einflussfaktoren, keine Kontrolle über den Wahrheitsgehalt der Aussagen), erwarte ich Hinweise zur Herangehensweise an den Untersuchungsgegenstand.

2.4.3.1. Zu Glaubwürdigkeit im Strafverfahren (Wolff & Müller 1997)

Grundannahme und Methode:

Gemäss Wolff & Müller (1997) besitzt aus ethnomethodologischer Perspektive jedes organisatorisch-institutionale Setting in dem ein Gespräch untersucht wird, eigene Vorgehensweisen für die Einschätzung, Absicherung und Überprüfung des tatsächlichen Charakters von Informationen. Charakteristisch an institutioneller Kommunikation ist auch, dass im Unterschied zu alltäglichen Gesprächen die Handlungsmöglichkeiten der verschiedenen Beteiligten *systematisch modifiziert* werden. (Was man in sozialpsychologischen Termini auch als rollenspezifisches Verhalten bezeichnen könnte.) Die Beurteilung von Glaubwürdigkeit im Gespräch kann im Fall der Konversationsanalyse nach Wolff & Müller (1997) als Aufgabe der Behörde verstanden werden. Weiter gehen Wolff & Müller (1997, S. 27) davon aus, dass Glaubwürdigkeit "im Wesentlichen vor Ort, d.h., im Rahmen der Verfahrensinteraktion sozial produziert wird. Nicht die Übereinstimmung der

¹² In der Konversationsanalyse liegt das Interesse hauptsächlich darin, eine bestimmte Sprache an sich zu charakterisieren. Also aufzuführen, welche Sprache in einem gewissen Setting gesprochen wird. Dies rührt daher, dass die Konversationsanalyse aus der Ethnomethodologie stammt, die sich für Unterschiede von sozialen Gruppierungen interessiert (vgl. Knoblauch & Luckmann, 2003).

Aussage mit der verfahrensexternen Wirklichkeit, sondern die interaktive Leistung des Zeugen werden zum Prüfungsmaßstab." Dies bedeutet, dass die Behörde die Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Zeugen anhand seiner interaktiven Leistung vornimmt.

Bevorzugte Untersuchungsmethode:

Bei der Untersuchung von Wolff & Müller (1997) hinsichtlich der Glaubwürdigkeit im Strafverfahren, haben sich die Autoren für untenstehendes Vorgehen entschieden:

- Erstellung von Tonbandaufzeichnungen vollständiger Gerichtsverfahren
- Transkription dieser Aufzeichnungen
- Analyse der Transkripte in drei Phasen unter besonderer Berücksichtigung der Konstitution von Glaubwürdigkeit bzw. Unglaubwürdigkeit. Die drei Analysephasen gliedern sich in:
 - Fallstudie, bei denen zwei Zeugenaussagen hinsichtlich ihrer Ablaufstruktur untersucht wurden.
 - Analyse der im Verfahren behandelten Themenkreise.
 - Unterschied zwischen Zeugen und Angeklagten.
- Auswertung von schriftlichen Urteilsbegründungen in Schwurgerichtsverfahren unter der Fragestellung nach der Würdigung der Zeugenaussagen. Auch hier wurde der Fokus auf die Konstitution der Glaubwürdigkeit bzw. Unglaubwürdigkeit gelegt.
- Durchführung und Auswertung von Experteninterviews.

Resultate:

Die Resultate aus den Untersuchungen von Wolff & Müller (1997) machen deutlich, dass es in mündlichen Gerichtsverfahren die Regel ist, Glaubwürdigkeit nicht direkt anzusprechen. Jedoch existieren kommunikative Instrumente, mit Hilfe derer sich die Beteiligten glaubwürdigkeitsspezifische Zweifel indirekt vermitteln können. Dies wird dadurch ersichtlich, dass solche Instrumente bei glaubwürdigen Zeugen nicht verwendet werden. Untenstehend folgt eine Aufzählung identifizierter Formate zur Vermittlung von Bedenken bezüglich der Glaubwürdigkeit:

- Die Wiederholung der Belehrung zu den Zeugenpflichten oder zum Zeugnisverweigerungsrecht.
- Die Frage nach der Gegenversion zur vorherigen Darstellung des Zeugen.
- Die Deutung von Versprechern als freudsche Fehlleistung.
- Die Wiederholung von offensichtlich bereits beantworteten Fragen.
- Ironie.

Bezweiflungsprozesse lassen sich unterteilen in:

- die *Phase der allgemeinen Glaubwürdigkeitsprüfung* (Nachfrage- und Bezweiflungsphase) und
- die *Phase der Konstruktion von Unglaubwürdigkeit*

welche ihrerseits durch die Verwendung bestimmter Bezweiflungsformate gekennzeichnet sind (z.B. indem entsprechende Fragen durch die Ergänzung mit Plausibilitäspartikeln wie „denn“, „und wie“, „und wieso“ eine zweifelnde Konnotation erhalten). Die Verwendung von Bezweiflungsformaten führt zu einer veränderten Wirkung der Frage. Hier reicht es nicht

mehr aus, dass der Zeuge lediglich die Frage beantwortet. Sondern er muss mit Erklärungen, Begründungen und Rechtfertigungen die Zweifel aus dem Weg räumen.

Es wurde ausserdem festgestellt, dass Zweifel bzw. Bedenken an der Glaubwürdigkeit über die Überprüfung der sozialen Rationalität hinausgeht. D.h., es wird nicht geprüft ob Aussagen richtig oder falsch sind, sondern es wird untersucht, ob die Aussagen in sich als konsistent, vernünftig und nachvollziehbar bezeichnet werden können. Unter Verwendung von Bezweiflungsformaten wird die Befragung zu einer sozialen Testsituation gemacht „[...] in der die soziale Kompetenz der Zeugen [...] überprüft wird.“ (Wolff & Müller 1997, S. 284). Auf der Seite der Richter bezieht sich deren professionelle Skepsis auf die Prüfung der Frage, „[...] ob die Aussagen anschlussfähig sind an eingespielte Vorstellungen darüber, wie sich Zeugen verhalten und wie soziale Abläufe gestaltet sind.“ (Wolff & Müller 1997, 284ff)

Die beiden Phasen im Bezweiflungsprozess folgen aufeinander. Einschränkend muss hier erwähnt werden, dass die Phase der Konstruktion der Unglaubwürdigkeit nicht in jedem Fall auftritt. Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass die Konstruktion von Glaubwürdigkeit dabei nicht als ein fortlaufender sondern als zyklischer Prozess betrachtet werden muss.

Kritik:

Glaubwürdigkeit wird als Prozess im Gespräch ersichtlich gemacht, der in mehreren Stufen erfolgt, die nicht alle durchlaufen werden müssen. Dieser stufenweise Aufbau wird zyklisch wiederholt. Wolff & Müller (1997) gehen allerdings nicht näher darauf ein, wie sich die Stufen abgrenzen lassen, oder wie erkennbar wird, dass ein Zyklus zu Ende ist und ein neuer beginnt.

Der Schwerpunkt der Untersuchung liegt auf der Seite des Kommunikators (also den Beurteilern von Glaubwürdigkeit). Wolff & Müller (1995, 1997) beschrieben hierbei sowohl Merkmale von Äusserungen der Richter und Anwälte (als Kommunikatoren), als auch Merkmale von Äusserungen der Zeugen als Rezipienten und Reagierende. Ihre Resultate sind jedoch nur schwer nachvollziehbar. Beispielsweise ist die Analyseeinheit "Äusserung" nirgends beschrieben. Auch die einzelnen Kategorien von Äusserungen werden i.d.R. episodisch angeführt. So bleibt z.B. unklar, was einen Widerspruch ausmacht. Einige Merkmale von Äusserungen von Personen sind an sprachlichen Markierungen (z.B. Partikeln bei Plausibilisierungen) festgemacht, andere an Reaktionen der Gegenseite (bezweifelnder Vorhalt, Ironie) und wiederum andere werden inhaltlich beschrieben (Reaktionen auf Infragestellung der Normalform, Vorhalte).

2.4.3.2. Zu Glaubwürdigkeit im Konflikt (Deppermann 1997)

Am Beispiel von Schlichtungsgesprächen¹³ beschreibt Deppermann, (1997) mit welchen rhetorischen Techniken die Parteien die Glaubwürdigkeit von Darstellungen verteidigen bzw. angreifen. Schlichtungsgespräche eignen sich für die Untersuchung im Bereich der Glaubwürdigkeit besonders gut, da der Erfolg in diesen Gesprächen davon abhängt, dass die

¹³ Schlichtungsgespräche sind gemäss Deppermann (1997) ein spezieller Typus juristischer Interaktion der dann zum Tragen kommt, wenn die Staatsanwaltschaft die Verfolgung einer Anzeige ablehnt. Gegenstand der Verhandlungen sind kleinere Delikte wie z.B. üble Nachrede, Beleidigungen, Hausfriedensbruch etc. Schlichtungsgespräche verfolgen das Ziel einer gütlichen Regelung in Form eines Vergleichs. An der Stelle eines Richters fungiert ein Schlichter, den es zu überzeugen gilt. Das Gespräch zeichnet sich durch seinen informellen Charakter aus und findet in einem institutionellen Setting statt.

beteiligten Parteien „[...] zu einer gemeinsamen Definition strittiger Geschehnisse gelangen[...]“ (Deppermann 1997, S. 14). Dies bedeutet, dass die Verhandlung von Glaubwürdigkeit in der Interaktion zu einem ausschlaggebenden Faktor wird.

Grundannahme:

Die Absicherung und Verhandlung von Glaubwürdigkeit stellt in Schlichtungsgesprächen die zentrale Aufgabe der beteiligten Parteien dar. Am Gespräch beteiligt sind die beiden Konfliktparteien und die Person des Schlichters (gmäss Deppermann 1997 der *unbeteiligte Dritte*). Dieser ist nicht in erster Linie an der Wahrheit interessiert, sondern er konzentriert sich in seiner Aufgabe darauf, einen minimalen Konsens zwischen den Parteien herbeizuführen. Die beiden Streitparteien dürfen einen Rechtsanwalt oder einen anderen Beistand zur Unterstützung mitbringen.

Schlichtungsgespräche finden zwar in einem institutionellen Setting statt, verlaufen aber bedeutend informeller als Gerichtsverhandlungen. Generell ähneln sie eher einem alltäglichen Konfliktgespräch unter der Teilnahme eines neutralen Dritten als einer Gerichtsverhandlung. In groben Zügen lässt sich ein Schlichtungsgespräch wie folgt charakterisieren:

- **Gesprächsorganisation:**
Das Schlichtungsgespräch wird vom Schlichter geführt. Er fordert zur Darstellung der Ereignisse und zu Präzisierungen auf, fasst Voten zusammen und unterbreitet den Streitparteien Vorschläge zur Bereinigung des Konflikts. Die beiden Konfliktparteien können sich direkt miteinander auseinandersetzen, als auch eigeninitiativ Einwände und Stellungnahmen formulieren.
- **Sachverhaltsbehandlung:**
Im Gegensatz zu Gerichtsverhandlungen werden bei Schlichtungsgesprächen weder Beweisaufnahmen durchgeführt noch Zeugen angehört. „Die Parteien können selbst Sachverhaltsgesichtspunkte und andere (z.B. normative, praktische oder beziehungsgeschichtliche) Aspekte nennen, die sie für verhandlungs- und entscheidungsrelevant halten [...]“ (Deppermann 1997, S. 74).
- **Prozess der Ergebnisfindung:**
Die Vergleichsregelung, welche als Ziel eines Schlichtungsgesprächs definiert ist, muss durch die Konfliktparteien ratifiziert werden. Eine wichtige Rolle kommt dabei dem Schlichter zu. Er muss so agieren, dass die Kooperationsbereitschaft zwischen den Konfliktparteien hergestellt und während des Gesprächs aufrechterhalten bleibt. Da sich die Streitparteien jedoch auch direkt miteinander auseinandersetzen, wird der Handlungsprozess nicht einseitig vom Schlichter gesteuert. So kann es auch immer wieder vorkommen, dass es zu Wiederholungen oder zum Verlust von bereits erreichten Zwischeneinigungen kommt.

Gegenstand der Untersuchung sind die *sprachlichen Aktivitäten* der Gesprächsteilnehmenden, mit denen während des Gesprächs Glaubwürdigkeit verhandelt wird. Das Besondere an der Gesprächssituation liegt in der Doppelrolle der beiden Konfliktparteien. Diese nehmen sowohl die Stellung des Vermittlers als auch die des Beurteilers von Glaubwürdigkeit ein. Auf Grund der Rollenverteilung kann die Gesprächssituation der beiden Streitparteien als symmetrisch bezeichnet werden.

Deppermann (1997) konzentriert sich in seiner Forschungsarbeit schwerpunktmässig auf rhetorische Techniken, die er als Glaubwürdigkeitsqualifikationen bezeichnet und die entweder die eigene Position einer der Konfliktparteien im Schlichtungsgespräch stärken oder

die Gegenposition des anderen schwächen sollen. Demzufolge wirken auch die Funktionen der Glaubwürdigkeitsqualifikationen in die eine oder andere Richtung, teilweise auch in beide Richtungen. Die Konfliktparteien beeinflussen damit nicht nur die Argumentation, sondern auch den Gesprächsverlauf.

Bevorzugte Untersuchungsmethode:

Als Basis für die Untersuchung dienten Deppermann (1997) zehn Schlichtungsgespräche, welche ihm als Transkript und als Tonbandaufnahme zur Verfügung standen. Ausgehend von diesem Datenmaterial wurde die Untersuchung in folgende Phasen unterteilt:

- Gliederung jedes Gesprächs in Globalphasen.
- Untersuchung der Gespräche auf Passagen in denen Glaubwürdigkeit verhandelt wird.
- Sequentielle Analyse aller Passagen in der fallanalytischen Auswertungsphase.
- Fallübergreifende Auswertung und Entwicklung übergreifender Kategorien und Aussagen.
- Komparative Analyse der Kategorien und Befunde.
- Bestimmung idealtypischer empirischer Fälle.

Resultate:

Deppermann (1997) macht auf unterschiedliche Ebenen im Gespräch aufmerksam, in denen Glaubwürdigkeit verhandelt wird. Dabei kann zwischen drei Ebenen unterschieden werden:

- I. Einzelne Redebeiträge
- II. Redebeitragsübergreifende Ebene
- III. Generische makroprozessuale Ebene

I. Einzelne Redebeiträge:

Auf der Ebene der einzelnen Redebeiträgen geht es um die Platzierung von Glaubwürdigkeitsqualifikationen. D.h., welche Arten von Glaubwürdigkeitsqualifikationen werden an welchen Stellen innerhalb der Äusserungen platziert? Hier definiert Deppermann vier möglich Platzierungen (die zitierten Beispiele stammen alle von Deppermann 1997, S. 221 ff):

- *Gesamtbeitrag* (Glaubwürdigkeitsqualifikationen, die den gesamten Beitrag füllen): z.B. „ich brauch mich nicht zu entschuldigen für Dinge die ich grundsätzlich nicht tue“.
- *Initiale Platzierung* (Platzierung einer Glaubwürdigkeitsqualifikation zu Beginn der Äusserung): z.B. „also zwei drittel gelogen [...]“.
- *Terminale Platzierung* (Abschluss einer Äusserung mit einer Glaubwürdigkeitsqualifikation): „äh isch glaub den vorfall hamma jetzth so weit er aufzuklären war hier [...] glaub isch habe mern aufgeklärt [...]“
- *Beitragsinterne Platzierung* (werden im Verlauf einer Erzählung mehrere aufeinanderfolgende Behauptungen aufgelistet, können diese mit anschliessenden Glaubwürdigkeitsqualifikationen bekräftigt werden): „wäre es nischt ein möglichschkeit dass man nier sacht ah gut was passiert ist ist passiert es lässt sisch ohnedies [...] kaum noch mit sicherheit aufklären [...] äh wir entschuldigen uns gegenseitisch [...]“.

II. Redebeitragsübergreifende Ebene:

Auf dieser Ebene geht es um die sequentielle Organisation von Glaubwürdigkeitsauseinandersetzungen. Auseinandersetzungssequenzen erfolgen gemäss Deppermann (1997) entsprechend dem nachstehenden allgemeinen Abfolgemuster. (Zur Illustration der Abfolge wird ein Beispiel angefügt):

1. Positionsetablierung: A stellt fest, dass der Anlass des Schlichtungsgesprächs eine nicht erfolgte Entschuldigung auf eine Beleidigung von B darstellt.
2. Adversiver Zug: B weist die Darstellung von A zurück und bestreitet die Beleidigung.
3. Insistieren auf 1: A beruft sich auf Zeugen
4. Insistieren auf 2: B beruft sich auf Gegenzeugen
5. Zug zur Auflösung der Auseinandersetzung: C (der Schlichter) entwirft eine für beide Parteien gangbare Konfliktdefinition.

Die Auflösung von Glaubwürdigkeitsauseinandersetzungen kann sich in unterschiedlichen Formen manifestieren. Folgende neue Beendigungsformen konnten von Deppermann (1997) identifiziert werden:

- Ausklammerung des Strittigen
- Subordination
- Verlagerung der Glaubwürdigkeitsauseinandersetzung
- Verlagerung des Konfliktfokus
- Offenlassen
- Als Missverständnis rahmen
- Minimale Definition
- Einlenken
- Verhandlungsabbruch.

Gleichzeitig ergeben sich durch die Beendigung der Glaubwürdigkeitsauseinandersetzungen Aushandlungsergebnisse. Hier ist die Variabilität auf drei Möglichkeiten beschränkt (Deppermann 1997, S. 351):

1. Dissens
2. Akzeptieren einer Position
3. Ratifikation einer vermittelnden Konfliktdefinition

III. Generische makroprozessuale Ebene:

Makroprozessuale Gesprächsbedingungen sind „[...] für die Spezifik von Beitragsfunktionen und Sequenzentwicklungen mitentscheidend [...]“ (Deppermann 1997, S. 283). Sie sind insofern von Wichtigkeit, als sie bedeutende „[...] funktionale und emergente Charakteristika von Auseinandersetzungen um Glaubwürdigkeit erkennbar [...]“ machen. Diese zu erkennen wäre aus einer kleinflächigeren Optik nicht möglich.

Unterschiedliche Prinzipien der Organisation von Glaubwürdigkeitsauseinandersetzungen konnten von Deppermann (1997, S. 287ff) identifiziert werden. Nachfolgend konzentriere ich mich auf die m.E. bedeutendsten Prinzipien:

- „Kampf um kooperative Teilnahme an der Verhandlung“:
Über die Verhandlung von Glaubwürdigkeit wird die Notwendigkeit der Schlichtungsverhandlung ausgetragen. Diese Auseinandersetzung wird von allen Beteiligten mit Bezügen auf die Glaubwürdigkeit geführt.

- „Extremisierung der Argumentationsentwicklung und Zuspochen von Glaubwürdigkeit als Kooperationsbedingung“:
In der Auseinandersetzung um Glaubwürdigkeit wird eine zunehmende Akzentuierung und Generalisierung erkennbar. Der Konflikt wird beendet, indem Glaubwürdigkeit als Voraussetzung für die Kooperationsbereitschaft zuerkannt wird.

Neben der Identifikation der unterschiedlichen Ebenen, in denen Glaubwürdigkeit verhandelt wird, liefert Deppermann (1997) eine umfassende Übersicht zu rhetorischen Techniken des Sicherns und Untergrabens von Glaubwürdigkeit in Schlichtungsverfahren:

**Selbstevidente
Wirklichkeit**

Dabei handelt es sich um Verfahren, bei welchen versucht wird, Glaubwürdigkeit durch die Art und Weise des Darstellens zu demonstrieren und so gar nicht erst zum Problem werden zu lassen. Zu den Verfahren gehören:

- Faktizitätsmarkierungen: z.B. „Tatsache ist“ als Einführung eines Redebeitrages.
- Detaillierungen: Angaben zu Zeit, Handlung, Ort, Personen, Art und Weise etc.
- Reinszenierungen: Wiedergabe von Wortwechseln.

**Zeugenberufung und
Diskreditierung**

Um die Glaubwürdigkeit ihrer Darstellungen zu untermauern, können Streitparteien Gewährsleute oder Unterstützer ihrer Version auftreten lassen. Die Berufung auf Zeugen wird als Autoritätsargument gewertet. Ihre Aussagen gelten als Beleg für die intersubjektive Validierung der Darstellung der Streitpartei. Ebenso können Zeugen zur Diskreditierung der anderen Streitpartei herangezogen werden.

**Identität, Charakter
und Motive**

Aus den Zuschreibungen hinsichtlich Identität, Charakter und Motiven der Streitparteien ergeben sich i.d.R. Konsequenzen für den weiteren Verlauf der Interaktionssequenz. Beispielsweise werden über die Zuschreibung von Motiven Ehrlichkeit und Aufrichtigkeit verhandelt.

**Intersubjektiv
Geltendes**

„Indem intersubjektiv Geltendes Plausibilitätsmaßstäbe für Darstellungen vorgibt und Bausteine zum Entwurf wahrscheinlicher bzw. normaler Szenarien bereitstellt, können Interaktanten unabhängig von der Kenntnis fallspezifischer Details zu einer Einschätzung des Falles gelangen und sogar eigenständige plausible Versionen aufbauen, die sie an die Stelle der Darstellungen der Handlungsbeteiligten setzen. Der gemeinsame kulturelle Hintergrund erweitert den Kreis derjenigen, die an Geschehensrekonstruktionen teilnehmen können, und bereiten den Boden für vermittelnde Entwürfe [...]“.
(Deppermann 1997, S. 209)

Kritik:

Zwar liefert Deppermann (1997) eine umfassende Taxonomie von Glaubwürdigkeitsmerkmalen, diese sind jedoch an Einzelfällen festgemacht. Pro Typ von

rhetorischen Techniken werden selten mehr als ein bis zwei Gesprächsbeispiele aufgeführt. Kategorisierungen mit klar definierten Kriterien fehlen weitgehend. Entsprechend variiert der Abstraktionsgrad innerhalb der identifizierten Techniken ebenfalls erheblich. Hinsichtlich der Handlungsebenen in welchen Glaubwürdigkeit ausgehandelt wird, wird nicht klar, wie diese untereinander zusammenhängen (insbesondere die makroprozessuale Ebene mit dem einzelnen Redebeitrag).

Weiter wird die Glaubwürdigkeitsvermittlung und -beurteilung bei Deppermann (1997) nicht gesondert behandelt. Die Taxonomie bezieht sich sowohl auf die Beurteilungs- wie auch auf die Vermittlungsseite. Ev. ist dies auf die Symmetrie in der Gesprächssituation zurückzuführen.

Der Wert der Arbeit besteht darin, dass sie sich nicht auf ein bereits bestehendes Paradigma bezieht und deshalb auch neue Resultate zu liefern vermag: Wie z.B. die Identifikation von Faktizitätsmerkmalen. Gleichzeitig besteht eine Schwierigkeit bei der Konversationsanalyse auch darin, dass die Resultate in keinem strukturellen Zusammenhang stehen und sich deshalb auch nicht in einen theoretischen Rahmen einbetten lassen. Auch sucht man vergeblich nach einem Validierungsmerkmal. Deppermann belässt es bei der Charakterisierung der Gespräche. Wie wirksam die einzelnen Merkmale hinsichtlich der Gesprächsaufgabe sind, wird nicht erläutert.

2.4.4. Erkenntnisse aus konversationsanalytischen Untersuchungen

Der Wert konversationsanalytischer Untersuchungen liegt darin, dass sie Hinweise zur Hypothesenbildung liefern. Die vorliegende Untersuchung kann in dieser Hinsicht als ein Beitrag zur Verifizierung solcher konversationsanalytischer Hypothesen betrachtet werden. Bspw. können Plausibilitätsartikel sowohl in einer gerichtlichen Untersuchungssituation (Wolff & Müller 1997) als auch in Schlichtungsgesprächen (Deppermann 1997) gefunden werden. Dies deutet darauf hin, dass Plausibilisierungen in organisatorisch-institutionellen Settings situationsübergreifend sein können, während sich gewisse Merkmale lediglich situationsspezifisch finden lassen (bspw. Vorhalte bei Wolff & Müller (1997), Zeugendiskreditierungen bei Deppermann (1997)).

Der Mangel der Konversationsanalyse besteht m.E. darin, dass sie sich auf Grund fehlender einheitlicher Analysesegmente nicht zur Bildung von Kategorien eignet. Die Konversationsanalyse stellt quasi für jede sprachliche Variation eine eigene funktionale Einheit auf. Durch ihre beliebige Bildung von Analysesegmenten (dabei kann es sich um Extrakte von beliebiger Länge handeln) sind die erwähnten Einheiten nicht miteinander vergleichbar. Dieses Manko führt dazu, dass konversationsanalytische Untersuchungen quantitative Auswertungen erschweren.

Will man Hypothesen überprüfen, muss man sich darüber Gedanken machen, wie man sprachliche Merkmale quantifizierbar machen kann. Dies bedarf einer genaueren Betrachtung der Segmentierung von Sprache und der anschliessenden Kategorisierung. Dieser Problematik wird in Kapitel 4.2.2 nachgegangen.

2.5. Die Anhörung als Testsituation

Bei der Untersuchung realer Gespräche kann Glaubwürdigkeit sehr vielfältig sein, wie die konversationsanalytischen Untersuchungen von Deppermann (1997) und Wolff & Müller (1997) zeigen. Bei solchen Untersuchungen zeigt sich auch, dass die Beschränkung von Glaubwürdigkeit auf Täuschung zu kurz greift.

Im Folgenden wird deshalb die Situation des Anhörungsgesprächs näher betrachtet und werden Überlegungen dazu angestellt, wie Glaubwürdigkeit aus psychologischer Sicht in dieser Testsituation relevant sein kann.

Die Gespräche werden im Hinblick auf eine Zielorientierung betrachtet. Die einzelnen Merkmale werden im Rahmen der Zielintention interpretiert.

In der Anhörung besteht die Aufgabe der Behörde darin, zu beurteilen, ob der Gesuchsteller seinen Gewissenskonflikt glaubwürdig darlegt oder nicht. Um die Beurteilung vornehmen zu können, konfrontiert die Behörde den Gesuchsteller mit unterschiedlichen Testsituationen, die dieser „zu meistern“ hat.

2.5.1. Glaubwürdigkeit als Attributionsprozess

Bei der Anhörung als Testsituation steht für die Behörde Glaubwürdigkeit im Sinne von attribuerter Glaubwürdigkeit im Zentrum: Die Behörde attribuiert dem Gesuchsteller Glaubwürdigkeit anhand seiner Leistung im Gespräch, vermag aber auch Glaubwürdigkeit anhand von Kontextvariablen bzw. Vorleistungen des Gesuchstellers herzustellen (vgl. Köhnken 1990).

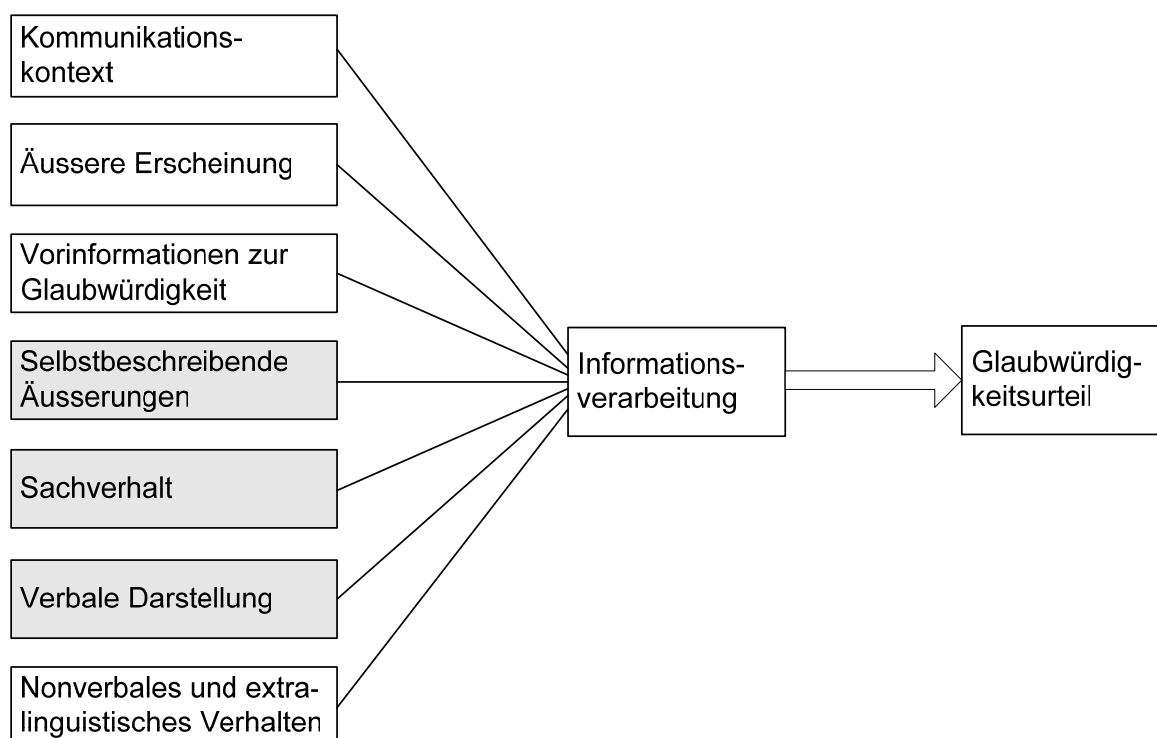


Abbildung 1: Informationsquellen für die Glaubwürdigkeitsattribution gemäss Köhnken (1990). Die grau schattierten Informationsquellen sind für die Analyse der Anhörungsgespräche von besonderer Relevanz

Köhnken (1990, S. 167) identifiziert im oben skizzierten Modell, in dem er die verschiedenen Forschungsansätze zu Glaubwürdigkeit integriert, sieben verschiedene glaubwürdigkeitsrelevante Informationsquellen. Diese Informationsquellen können für die vorliegende Situation des Anhörungsgesprächs wie folgt interpretiert werden:

- **Kontextinformationen (Kenntnis der Situation in der eine Aussage erfolgte)**
Diese scheinen mir für die vorliegende Situation von untergeordneter Bedeutung zu sein, da der Kontext unmittelbar präsent ist. Der Behörde entgehen so keine Kontextinformationen. Eine Kontextinformation, welche der Gesuchsteller zu beeinflussen vermag ist, ob der Gesuchsteller einen Beistand mit in die Anhörung nimmt. Diese Person übt jedoch üblicherweise keinen direkten Einfluss auf die interpersonale Kommunikation aus.
- **Äussere Erscheinung**
Die äussere Erscheinung des Gesuchstellers ist ein Faktor, welche die Behörde in ihrer Meinungsbildung beeinflussen kann. Hierbei spielt die Kleidung, der Grad an Gepflegtheit, die Körperhaltung etc. eine Rolle.
- **Vorinformationen zur Glaubwürdigkeit**
Diese Informationen hat die Behörde bereits mit dem schriftlichen Gesuch des Gesuchstellers geliefert bekommen. Je nach dem, wie die Behörde die Glaubwürdigkeit des Gesuchs einschätzt, wird sie diesbezüglich mehr oder weniger skeptisch in die Anhörung gehen. Bei einem ungenügenden Gesuch, welches nur knappe Informationen oder gar Widersprüche enthält, wird die Behörde seine Glaubwürdigkeit wohl geringer einschätzen. Je nachvollziehbarer und vollständiger ein Gesuch verfasst ist, desto positiver wird sich dies auf die Eindrucksbildung der Behörde auswirken. D.h., desto positiver wird die Vertrauenswürdigkeit des Gesuchstellers durch die Behörde eingeschätzt.
- **Selbstbeschreibende Äusserungen**
Hier geht es darum, dass der Gesuchsteller im Rahmen einer strategischen Selbstpräsentation versucht "durch sog. 'taktische Äusserungen' über sich selbst, d.h., durch Selbstbeschreibung seiner vermeintlichen Interessen, seiner moralischen Normen usw. [...] beim Rezipienten einen glaubwürdigen Eindruck zu erzeugen." (Köhnken 1990, S. 167). Die Beschreibung des Gewissenskonfliktes kann in einem gewissen Masse als Selbstbeschreibung bezeichnet werden, da er sowohl im Gesuch als auch in der verbalen Interaktion Informationen über seine Werte, Motive und Handlungen preis gibt. Die Behörde muss sich in diesem Zusammenhang bewusst sein, dass sie die selbstbeschreibenden Äusserungen des Gesuchstellers auch immer hinsichtlich der sozialen Erwünschtheit derselben betrachten muss. In der Regel kann nicht davon ausgegangen werden, dass sich der Gesuchsteller bei der Selbstbeschreibung bewusst selber zu belasten versucht.
- **Sachverhalt**
Wird die Schilderung des Sachverhaltes von der Behörde für "irgendwie unwahrscheinlich oder unplausibel" gehalten, entsteht zunächst einmal „Skepsis bezüglich der Glaubwürdigkeit der Darstellung" (Köhnken 1990, S. 165). Diese Informationsquelle kann sprachlich mit den Normalitätsmodellen, die gemäss Wolff & Müller (1997) von Richtern und Richterinnen verwendet werden, in Verbindung gebracht werden. Der Gesuchsteller muss also darauf achten, dass seine Belege für den Gewissenskonflikt der Behörde plausibel erscheinen.

- Verbale Darstellung (Art und Weise)
Als wichtig erachtet Köhnken (1990, S. 165) die Art und Weise, wie der Sachverhalt inhaltlich dargestellt wird, "d.h. ob er in sich widerspruchsfrei und logisch konsistent geschildert ist und sich mit bereits vorhandenen Kenntnissen in Einklang bringen lässt." Die Widerspruchsfreiheit muss die Behörde beispielsweise hinsichtlich der Konsistenz der Werte und Normen des Gesuchstellers an sich, als auch an seinen Handlungen nachvollziehen können.
- Nonverbale und extralinguistische Verhaltensweisen
Unter diesem Punkt fallen insbesondere Hinweisreize wie Gestik, aber auch Pausen etc. des Gesuchstellers, welche von der Behörde als Attributionskriterien für die Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit in Betracht gezogen werden können. In Untersuchungen wurde bislang sehr häufig versucht, diese in Zusammenhang mit absichtlicher Täuschung zu bringen (vgl. Köhnken 1990).

Fazit bezüglich der Informationsquellen von Köhnken (1990):

Die Attribution von Glaubwürdigkeit durch die Behörde kann als Zusammenwirken dieser sieben Faktoren betrachtet werden. "Erst das Zusammenwirken dieser verschiedenen Informationen, die z.T. bereits vor der eigentlichen Aussage wirksam sind und somit den Hintergrund für die weitere Informationsverarbeitung bilden, und zum anderen Teil die sequentiell während der Kommunikation eintreffenden Informationen über den Sachverhalt, die Art der Darstellung und die begleitenden Verhaltensweisen, bildet die Grundlage für die Glaubwürdigkeitsattribution." (Köhnken 1990, S. 165)

Informationsverarbeitung und Glaubwürdigkeitsurteil:

"Aufgabe und Ziel der Informationsverarbeitung in der sozialen Wahrnehmung und Eindrucksbildung ist es, sich möglichst schnell und mit möglichst geringem Aufwand in der sozialen Umwelt zu orientieren. Diese Zielsetzung ist ein Kompromiss aus kognitivem Aufwand einerseits und subjektivem Nutzen andererseits. Unter adaptiven Gesichtspunkten ist es dabei wenig sinnvoll, *in jedem Einzelfall* ein vollständig korrektes Urteil anzustreben." (Köhnken 1990, S. 165, Hervorhebungen im Original)

Köhnken (1990, S.166) unterscheidet hier (alltägliche) Glaubwürdigkeits*attribution* von (forensischer) Glaubwürdigkeits*diagnostik*. "Die Diagnostik muss, z.B. in der forensischen Aussagepsychologie, jedem Einzelfall gerecht werden und zur Erreichung dieses Ziels u.U. einen sehr hohen Aufwand treiben. Für alltägliche Interaktionen wäre dies dagegen eine höchst ineffektive Strategie, denn sie würde kaum Raum lassen für die Auswertung der in den meisten Fällen korrekten und somit viel wichtigeren Sachverhaltsinformationen."

Köhnken (1990) unterscheidet hier also Attribution bei (alltäglichen) Interaktionen mit der Glaubwürdigkeitsdiagnostik, die sich i.d.R. im nicht-interaktiven Bereich abspielt (Gutachten werden anhand von schriftlichen Aussagen erstellt). Im Rahmen des Zulassungsverfahrens kann der Informationsverarbeitungsprozess als zweistufig beschrieben werden: Der erste Teil der glaubwürdigkeitsbezogenen Informationsverarbeitung geschieht im Gespräch selbst. Der zweite Teil der Informationsverarbeitung geschieht (ebenfalls interaktiv) zwischen den Behördenmitgliedern im Entscheidungsfindungsgespräch. Erst in diesem Gespräch wird ein Glaubwürdigkeitsurteil gefällt.

Das Anhörungsgespräch kann als Schnittbereich von Attribution und Diagnostik verstanden werden: Aufgrund der (diagnostischen) Gesprächsaufgabe der Behörde (Beurteilung von Glaubwürdigkeit) hat im Rahmen von sozialer Wahrnehmung und Eindrucksbildung in diesem Gespräch eine Urteilsbildung zu erfolgen, die *eben gerade im Einzelfall* ein möglichst korrektes Urteil anzustreben hat. In der Entscheidungsfindung geht es in einem gruppendynamischen Prozess schliesslich darum, die bereits erfolgte Urteilsbildung untereinander auszutauschen, um zu einer abschliessenden Glaubwürdigkeitsbeurteilung zu kommen.

Köhnken (1990) geht im Fall von Glaubwürdigkeitsattribution davon aus, dass Informationen von anderen Personen zunächst einmal für wahr gehalten werden. "Solange der situative Kontext, die Reputation des Kommunikators, eine offenkundige Unplausibilität des Sachverhalts, Widersprüche zu anderen Informationen oder sehr auffällige Verhaltensweisen keinen konkreten Anlass zu Zweifeln an der Glaubwürdigkeit geben, ist das Risiko einer potentiellen Täuschung für den Rezipienten überhaupt kein Thema." Abgesehen davon, dass sich Köhnken (1990) hier ziemlich konträr vom Attributionsmodell von Fiedler & Schmidt (1998) unterscheidet, kann im vorliegenden Fall gerade davon ausgegangen werden, dass die Behörde aufgrund ihrer Gesprächsaufgabe dazu verpflichtet ist, dem Gesuchsteller nicht einfach Glaubwürdigkeit zu unterstellen. Wolff & Müller (1997) sprechen in diesem Zusammenhang von "professioneller Skepsis". *Die Behörde wird sich deshalb in der Anhörung in der Situation befinden, in der sie dem Gesuchsteller nicht per se alles glauben darf, sondern muss darauf vorbereitet sein, dass dieser seine Glaubwürdigkeit u.U. auch vorzutäuschen versucht.*

2.5.2. Ein praxisbezogenes Modell zum Gewissenskonflikt als Gegenstand der Testsituation

Der Gewissenskonflikt äussert sich auf unterschiedliche Art und Weise und kann erfragt werden. Allerdings reicht nicht der Tatbeweis an sich in dem Sinne, dass der Gesuchsteller behauptet, dass er einen Gewissenskonflikt besitzt. Vielmehr muss ein behaupteter Gewissenskonflikt irgendwelche **Implikationen** nach sich ziehen. Glaubwürdigkeit kann also über diese Implikationen des Gewissenskonfliktes erfragt werden.

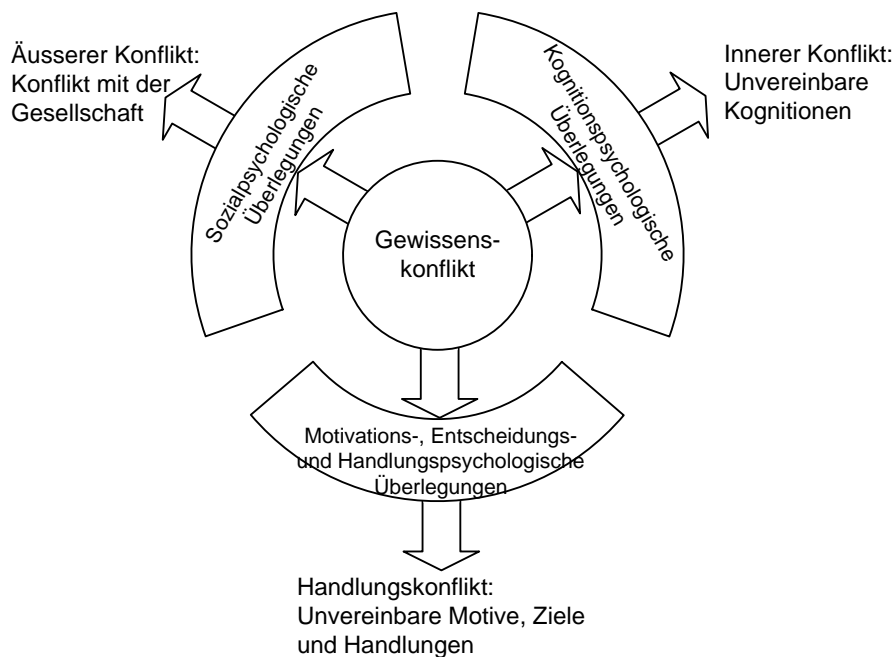


Abbildung 2: Der Gewissenskonflikt unter sozial-, kognitions- sowie motivations-, entscheidungs- und handlungspsychologischer Perspektive

Die Implikationen des Gewissenskonfliktes lassen sich psychologisch betrachtet aus drei Perspektiven darstellen:

- *Sozialpsychologisch:* Der Gewissenskonflikt stellt einen Konflikt mit der Gesellschaft dar (also ein Konflikt mit der Aussenwelt). Der Gesuchsteller kann gesellschaftliche Normen oder Werte geltend machen, die für ihn, aufgrund eines sozialen Lernprozesses, wichtiger sind als andere. Z.B. kann die Norm "Du sollst nicht töten" als Konflikt gegenüber der Norm "Erfüllung der Militärdienstpflicht" geltend gemacht werden.
- *Kognitionspsychologisch:* Der Gewissenskonflikt kann auch als innerer Konflikt betrachtet werden. Er kann kognitiv als Schema repräsentiert sein, das zumindest aus den beiden Kognitionen "Gewissen" und "Militärdienst" besteht, die durch eine dissonante Beziehungskognition miteinander verbunden sind. Das Schema ist hier eher als abstraktes Schema (im Gegensatz zu einem Handlungsschema) aufzufassen.
- *Motivations-, Entscheidungs- und Handlungspsychologisch:* Der Gewissenskonflikt als solches kann sich auch in anderen Motiven, Intentionen und Handlungen als nur darin äussern, das Zulassungsverfahren zum Zivildienst zu "bestehen".

Dieses Raster zeigt, dass der Gewissenskonflikt aus mehreren unterschiedlichen Faktoren bestehen kann und dementsprechend in Testsituationen viele Anhaltspunkte liefert. Glaubwürdigkeit als zentrales Kriterium des "Zulassungstests" kann sich so aus vielfältigen Anforderungen an die Äusserungen des Gesuchstellers zusammensetzen:

Die Anhörung als soziale Testsituation:

- Der Gesuchsteller muss sich sozial als *"würdig"* erweisen, um zum Zivildienst zugelassen zu werden. Glaubwürdigkeit kann hier als *soziales Kriterium* betrachtet werden. Untenstehende Gründe, zeichnen den Gesuchsteller als „unwürdig“ für den Zivildienst aus:
 - Ein pathologisches Problem (z.B. ist ein Autoritätsproblem kein anerkannter Grund, ein Problem mit der Norm "keine Gewalt anwenden" jedoch schon)
 - Verdacht auf Täuschung: Der Gesuchsteller macht sich verdächtig, dass er der Behörde falsche Belege für seinen Gewissenskonflikt präsentiert.
 - Mangelnde Ernsthaftigkeit: Der Gesuchsteller strengt sich zu wenig an, zeigt zu wenig Engagement.
 - Sozialer Druck: Wenn ich nicht in den Zivildienst kann, dann gehe ich über den Psychiater vom Militärdienst weg.

Die Anhörung als kognitive Testsituation:

- Schemata kommen aufgrund von Erfahrungen zustande. Der Gesuchsteller kann hier also bezüglich der Differenziertheit seines Schemas getestet und befragt werden, wie er neue Inhalte (z.B. fiktive Situationen, die ihm von der Behörde vorgegeben werden) in seinem Schema zu integrieren vermag. Dabei können auch die Beziehungskognitionen getestet werden: Inwiefern sind die beiden Kognitionen "Gewissen" und "Militärdienst" nicht vereinbar. Ein diesbezüglich beliebter Test ist die Frage nach der Einstellung des Gesuchstellers zu Gewalt im Verteidigungsfall. Hier muss er die Leistungsfähigkeit seines Schemas beweisen können. Das Schema kann also bezüglich seiner Konsistenz untersucht werden.
- Glaubwürdigkeit kann hier als *kognitive Leistung* betrachtet werden.
 - Die Behörde kann hier einen Schematest vornehmen. Dazu benötigt sie jedoch selber ein "Testschema" des Gewissenskonfliktes. Ein solches "interindividuelles Testschema" stellt z.B. der Gesprächsplan dar, welches der Behörde für die Befragung des Gesuchstellers zur Verfügung steht. Die Behörde kann hier die Übereinstimmung des Schemas des Gesuchstellers mit ihrem (abstrakten) Testschema prüfen. Glaubwürdigkeit wird hier durch Übereinstimmung mit dem Testschema erzielt.
 - Glaubwürdigkeit kann zudem über die Differenziertheit und die Konsistenz (Widerspruchsfreiheit) des Schemas des Gesuchstellers getestet werden. Enthält das Schema nur prototypische Inhalte und weist Widersprüche auf, so ist es nicht durchdacht und zeugt so von einer mangelnden Auseinandersetzung mit dem Gewissenskonflikt, bzw. zeigt das Fehlen eines solchen an.

Die Anhörung als motivations-, entscheidungs- und handlungstheoretische Testsituation:

- Glaubwürdigkeit als motivationspsychologisches Kriterium: Hier geht es darum zu prüfen, ob der Gesuchsteller möglichst nicht noch andere Motive aufweist, um zum

Zivildienst zugelassen zu werden. (Wie z.B. dass ihm der Militärdienst nicht gefällt oder er ein Problem mit Autoritäten hat).

- Entscheidungstheorien: Weshalb hat sich der Gesuchsteller entschieden, zum Anhörungsgespräch zu kommen? Weil der Wert für den Zivildienst für ihn hoch ist, oder, weil der Wert für den Zivildienst für ihn niedrig ist, aber die Erwartung hoch, dass er die Testsituation besteht?
- Handlung: Handlungen sind verbindlicher und deshalb stärkere Belege für den Gewissenskonflikt als Intentionen und diese sind wiederum stärkere Belege als Motive.

Die Anhörung als Gedächtnistest:

Hier kommt die klassische Problematik der allermeisten Glaubwürdigkeitsuntersuchungen zum Tragen: Es steht die Frage im Zentrum, ob die Gedächtnisinhalte des Gesuchstellers, die er als Belege für seinen Gewissenskonflikt anführt (z.B. eigene Handlungen, Erlebnisse), wahre Begebenheiten darstellen, von ihm frei erfunden sind, oder in mehr oder weniger grossen Umfang manipuliert oder auch nur uminterpretiert wurden, um einen Bezug zum Gewissenskonflikt herstellen zu können.

Gerade diese Problematik der Täuschungsdetektion spielt wohl hier eher eine untergeordnete Rolle: Die Behörde wurde nicht dafür ausgebildet, um zum Beispiel Befragungen durchzuführen, wie sie bei polizeilichen Verhören angewendet werden. Sie ist auch nicht geübt im Gebrauch von forensischen Glaubwürdigkeitskriterien oder dergleichen. Der tatsächliche Wahrheitsgehalt von Äusserungen lässt sich hier also kaum ermitteln.

Fazit bezüglich Glaubwürdigkeit:

Täuschung spielt hier eher eine untergeordnete Rolle. Tatsächlich ist mit Glaubwürdigkeit sehr viel mehr verbunden als Täuschungsdetektion. Viel wichtiger als die Attribution von Täuschung im Sinne erfundener Belege für den Gewissenskonflikt sind Hinweise darauf, dass der Gesuchsteller

- mit der Zulassung zum Zivildienst, andere, sozial nicht akzeptierte Ziele verfolgt,
- keine differenziertes abstraktes Konstrukt des Gewissenskonfliktes (in Form eines Schemas) aufweist und
- keine Handlungsbeispiele (oder zumindest Intentionen) vorweisen kann, die seinen Gewissenskonflikt auf der Handlungsebene unterstützen.

Fazit bezüglich der Testsituation:

Die Behörde verfügt über eine breite Palette an Testsituationen, um den Gewissenskonflikt implizit oder indirekt in Erfahrung zu bringen. Es soll hier allerdings nicht in erster Linie darum gehen, alle diese Facetten aufzuzeigen, bzw. eine entsprechende Typisierung herauszuarbeiten. Allen diesen unterschiedlichen Testsituationen ist gemeinsam, dass sie "irgendwie" in Erfahrung gebracht werden müssen. Die Behörde macht dies interaktiv im Anhörungsgespräch. Dies wirft zwei Fragen auf:

- Weshalb wird gerade das Anhörungsgespräch als wahrscheinlich nicht sehr valides "testdiagnostisches" Instrument verwendet?
- Was sind die Charakteristiken dieser interaktiven Testsituation?

Beide Punkte werden im nächsten Kapitel diskutiert.

2.5.3. Das Erstellen einer Testsituation durch die Behörde

Bezüglich der Beurteilung von Glaubwürdigkeit wird davon ausgegangen, dass das Anhörungsgespräch die zentrale Rolle spielt (das schriftliche Gesuch kann hierbei als Ausgangslage für das Gespräch verstanden werden). In der Anhörung wird im Gegensatz zum schriftlichen Gesuch Glaubwürdigkeit interaktiv zwischen den Gesprächsparteien ausgehandelt.

Prinzipiell müsste dem natürlich nicht so sein. Es gäbe beispielsweise auch die Möglichkeit, die Glaubwürdigkeit des Wissenskonfliktes über Testfragebögen zu erfassen, wie sie beispielsweise im Rahmen der Zulassung zum Medizinstudium verwendet werden.

Diesbezüglich ist das Problem, dass Fragebögen ein etabliertes Instrument zur Erfassung von Persönlichkeitsmerkmalen wie z.B. Intelligenz oder Leistung darstellen (vgl. Rosenstiel 2003), für Glaubwürdigkeitsbeurteilung so jedoch nicht existieren. Dabei kann die forensische Glaubwürdigkeitsbeurteilung sehr wohl verschiedene Kriteriensysteme anbieten, die Glaubwürdigkeit anhand von sprachlichen Merkmalen ermitteln. Die bekanntesten sind die Realitätsüberwachungskriterien und die als "forensische Glaubwürdigkeitskriterien" bezeichneten Kriterien (vgl. Sporer 1997, Steller & Köhnken 1989, Undeutsch 1982).¹⁴ Diese werden jedoch nicht zur Strukturierung der Datenerfassung (z.B. als Fragebogen), sondern postevaluativ zur Beurteilung von (Zeugen-)Aussagen eingesetzt.¹⁴ Im amerikanischen Raum ist das "Statement Validity Assessment" (VCA) das gebräuchlichste Instrument um die Glaubwürdigkeit von schriftlichen Aussagen zu beurteilen (vgl. Vrij, Akehurst, Soukara & Bull, 2002).

In diesem Zusammenhang kann die Anhörung auch als eignungsdiagnostische Situation verstanden werden, wie sie z.B. bei Einstellungsverfahren in der betrieblichen Praxis von Organisationen vorkommen.

Charakterisierung der Anhörungssituation als psychologischer Test:

Gemäss Rosenstiel (2003, S. 153) lassen sich in psychologischen Testverfahren bestimmte Merkmale wie Gültigkeitsbereich, Aufgabenkonstruktion etc. charakterisieren. Eine solche Charakterisierung lässt sich auch auf das Anhörungsgespräch als psychologischen Test anwenden:

- Gültigkeits- und Geltungsbereich (Was soll bei wem wie getestet werden?)
Was: Ist der behauptete Wissenskonflikt des Gesuchstellers in Übereinstimmung mit den Kriterien der Behörde? (Inwiefern die erfragte Übereinstimmung zur Zulassung zum Zivildienst reicht, wird von der Behörde im Anschluss an die Anhörung im Entscheidungsgespräch beurteilt.)
Bei wem: Dem militärdienstpflichtigen Gesuchsteller
Wie: Mittels Interview durch die Behörde.

¹⁴ Gemäss Sporer (1997, S. 71) kann dies auf die Rahmenbedingungen vor Gericht zurückgeführt werden: "Juristen vieler Länder haben in den vergangenen Jahrhunderten sogenannte Beweisregeln aufgestellt, die zur Unterstützung der Wahrheitsfindung hilfreich und gleichermassen verpflichtend waren, die jedoch mit der Einführung des Grundsatzes der freien Beweisführung [...] abgeschafft wurden."

- **Aufgabenkonstruktion:**
Die Aufgaben bestehen aus den Äusserungen der Behörde. Eine Äusserung der Behörde (i.d.R. eine Frage) kann unter diesen Umständen als Testaufgabe verstanden werden. Die Äusserungen werden von der Behörde relativ frei konstruiert. Es existiert ein rudimentärer Katalog mit generellen Glaubwürdigkeitskriterien, der als Raster für das Gespräch dienen kann. Diese Kriterien werden jedoch nicht in einer bestimmten Reihenfolge oder in einheitlicher Form erhoben.
- **Aufgabenanalyse und Aufgabenselektion:**
Die Mitglieder der Zulassungskommission, welche die Interviews durchführten und die anschliessend die Glaubwürdigkeit des Gestuchstellers beurteilten, werden in Workshops ausgebildet. Dabei werden ihnen gewisse Interviewtechniken (z.B.: nur eine Frage auf einmal stellen, den Gestuchsteller ausreden lassen) vermittelt, und sie werden über bestimmte nicht-adäquate Gesprächsinhalte informiert (z.B.: Vermeiden der Notwehrfrage "Was würden Sie tun, wenn ihre Freundin vor ihren Augen tötlich angegriffen wird?").
- **Gütekriterien¹⁵:**
Folgende Gütekriterien hinsichtlich der Testsituation "Anhörungsgespräch" sind nicht erhoben worden:
 - die Objektivität (z.B. verschiedene Behördenmitglieder kommen aufgrund eines Interviews zum selben Ergebnis),
 - die Reliabilität (z.B. Interkorrelation von bestimmten Fragen als Testaufgaben),
 - die Validität (z.B. Übereinstimmung der Resultate mit anderen Glaubwürdigkeitsindikatoren)
 - die Akzeptabilität (z.B. wie viele Militärdienstpflichtige mit einem Gewissenskonflikt einen anderen Weg wählen um vom Militär loszukommen, weil sie das Verfahren nicht akzeptieren)

Die Validität von Interviews:

Die Validität von eignungsdiagnostischen Verfahren ist relativ gut untersucht. Interessanterweise ist das am meisten angewendete Verfahren (das Einstellungsinterview) gleichzeitig auch dasjenige mit der schlechtesten Validität (mit Gültigkeitskoeffizienten von rund 0.2) für den Berufserfolg. Schulnoten (0.37) und biographische Fragebögen (0.35) erweisen sich als valider. Als eignungsdiagnostische Tests mit der grössten Gültigkeit für den Berufserfolg (Werte von 0.4 oder mehr) werden Berufseignungsverfahren, Arbeitsproben und Assessment Center betrachtet (vgl. Rosenstiel 2003, Kompa 1989).

Als Gründe für die geringe Validität von Einstellungsinterviews führt Cook (2004, S. 42) wechselnde Interviewer, unterschiedliche Interviewermotivation, das von Impression Management gezeichnete Verhalten des Interviewten, die Vorbereitung des Interviewten (Coaching), Täuschung, Bewertungstendenzen (generell unkritische oder überkritische Beurteilungen) an.

Cook (2004) kommt zum Schluss: "Unstructured interviews are very unreliable, so cannot expected to achieve high validity." Eine Möglichkeit, die Validität zu verbessern, besteht darin, das Interview zu strukturieren.

¹⁵ Speziell bei eignungsdiagnostischen Urteilen hängt die Güte eines Testverfahrens auch mit der Selektionsrate (d.h. dem Prozentsatz derer, die aus der Bewerberzahl ausgewählt werden sollen), und dem Prozentsatz der Geeigneten unter den Bewerbern zusammen. So wird auch ein Test mit niedriger Validität gute Ergebnisse erzielen, wenn 90% aller Bewerber geeignet sind und nur 10% davon ausgewählt werden müssen. Hier würde sogar ein Zufallsverfahren durchschnittlich 90% erfolgreich sein. Bei einer niedrigen Selektionsrate würden gleichzeitig sehr viele geeignete Bewerber ausgeschlossen.

Wenden wir diese Erkenntnisse aus der Eignungsdiagnostik auf das Anhörungsgespräch an, so können zumindest Bedingungen wie wechselnde Interviewer und die weitgehende Nicht-Standardisierung des Gesprächs als Faktoren identifiziert werden, welche die Validität des Anhörungsgesprächs als eignungsdiagnostischen Test verringern. Zudem ist die Selektionsrate relativ hoch (d.h. zwischen 90% - 95%), was die Validität weiter verringert.

Dass dem so ist, kann anhand gewisser Vorgaben erklärt werden:

- Die Mitglieder der Zulassungskommission sind kein Expertengremium, sondern bestehen aus Laien, die nicht dauernd verfügbar sind. Für eine Anhörung werden deshalb jeweils drei Personen aus dem Personenpool aller Kommissionsmitglieder bestimmt.
- Dass nicht standardisierte Interviews verwendet werden ist deshalb für die Behörde sinnvoll, weil sie ihre (sprachlichen) Testsituationen situativ im Gespräch konstruieren kann und sie so für den Gesuchsteller nicht vorhersehbar (und vorbereitbar) werden.

Die Testsituation "Anhörungsgespräch" weist im Vergleich mit der Testsituation "Einstellungsgespräch" auch einige Unterschiede auf:

- Das Testziel ist hier nicht die Evaluation des Berufserfolges sondern die Evaluation des Gewissenskonfliktes. Für einen Gesuchsteller gibt es kein Stellenprofil, für das er vorgesehen ist. Es lässt sich deshalb später auch nicht ermitteln, wie gut er die Anforderungen der Arbeitsumwelt zu meistern vermochte.
- Die Validität der Anhörung braucht dennoch nicht so gering zu sein wie bei einem Einstellungsinterview. Dafür sprechen zwei Gründe:
 - Die Validität des Test selber wird nicht ermittelt, jedoch werden die Gesprächsnotizen (als Resultat des Entscheidfindungsgesprächs) von der Abteilung für Zivildienst überprüft. Bei einem Rekurs gegen den Entscheid durch den Gesuchsteller werden die Notizen zusätzlich noch von einer entsprechenden Rekurskommission überprüft. Auch wenn sich diese Nachevaluationen nicht unmittelbar auf das Gespräch beziehen, so besitzen diese Instanzen doch eine gewisse Kontrollfunktion, welche die Einheitlichkeit der Entscheidfindung verbessern kann.
 - Ein weiterer Grund kann sogar die Nicht-Strukturierung der Anhörungsgespräche darstellen: Dadurch wird es der Behörde möglich, auf das spezifische Konstrukt des Gesuchstellers besser einzugehen. Behauptet ein Gesuchsteller, vor allem einen normativen Konflikt (z.B. ein gewaltfreies Leben) zu haben, so kann dieser anders erfragt werden als ein Konflikt, der sich vor allem auf eigene Erfahrungen bezieht (z.B. auf einem traumatischen Gewalterlebnis aufbaut).

Fazit:

Das Anhörungsgespräch als psychologische Testsituation lässt sich am ehesten mit einem Einstellungsinterview vergleichen. Es weist in diesem Zusammenhang auch ähnliche Probleme bezüglich der Gütekriterien insbesondere der Validität auf. Das Anhörungsgespräch kann folglich als Test von vermutlich geringer Validität charakterisiert werden, der von der Behörde relativ frei strukturiert werden kann. Für die Beurteilung von Glaubwürdigkeit bedeutet dies, dass die Behörde mit relativ subjektiven Beurteilungsmethoden arbeitet. *Die Beurteilung von Glaubwürdigkeit wird so weniger zu einem Problem der Erfüllung von gewissen objektiven oder objektivierbaren Anforderungen, sondern der Attribution von Glaubwürdigkeit durch die Behörde auf einer subjektiven Ebene, bzw. der Einstellungsbildung gemäss der Persuasionsforschung (vgl. Köhnken, 1990).*

2.5.4. Erkenntnisse aus der testpsychologischen Perspektive

Der Gewissenskonflikt ist ein komplexes Konstrukt, das sich aus sozial-, kognitions- sowie motivations-, entscheidungs- und handlungspsychologischen Perspektiven beschreiben lässt. Von diesen unterschiedlichen Blickwinkel ist im Zusammenhang mit der Betrachtung der Anhörung als Testsituation die kognitionspsychologische Perspektive vorzuziehen.

In Bezug auf den Gewissenskonflikt als Basissachverhalt lässt sich dies wie folgt begründen: Im Anhörungsgespräch stellt der Gewissenskonflikt den eigentlichen Basissachverhalt dar, welcher die Behörde in Zusammenarbeit mit dem Gesuchsteller während der Anhörung (re-) konstruieren muss. D.h., der Behörde stehen kaum je überprüfbare Sachverhalte zur Verfügung, an welchen sie die Äusserungen des Gesuchstellers überprüfen kann. Wahrheit ist hier etwas Subjektives, da sie stets nur im Hinblick auf das innere Erleben des Gesuchstellers behauptet wird. Glaubwürdigkeit wird deshalb indirekt über Implikationen des Gewissenskonflikts ermittelt (Substantiierung des Konflikts im Alltag).

In Bezug auf die Betrachtung der Anhörung als Testsituation lässt sich diese kognitive Perspektive folgendermassen einflechten: Die Behörde verfügt über einen Gesprächsplan, welcher aus kognitiver Sicht als Testschema betrachtet werden kann. Dieses Schema ist auf einer abstrakten Ebene anzuordnen. Es enthält konzeptuelle Vorstellungen darüber, wie die implizite Erfragung eines Gewissenskonfliktes zu erfolgen hat und welche Themen (Kognitionen) dabei erfragt werden müssen. Wenn die Äusserungen des Gesuchstellers nicht in dieses Testschema passen, äussert sich dies als Dissonanz. Solche Dissonanzen können hinsichtlich der Glaubwürdigkeitsbeurteilung als ungünstig betrachtet werden. D.h., sie führen zu einer negativen Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gewissenskonfliktes.

Fazit:

Der kleinste gemeinsame Nenner des komplexen Konstruktes sind die in der Anhörung festgestellten Dissonanzen, die als Nicht-Übereinstimmung des Testschemas betrachtet werden können. Die zentrale Frage besteht nun darin zu überprüfen, ob sich diese Dissonanzen im Gespräch identifizieren lassen.

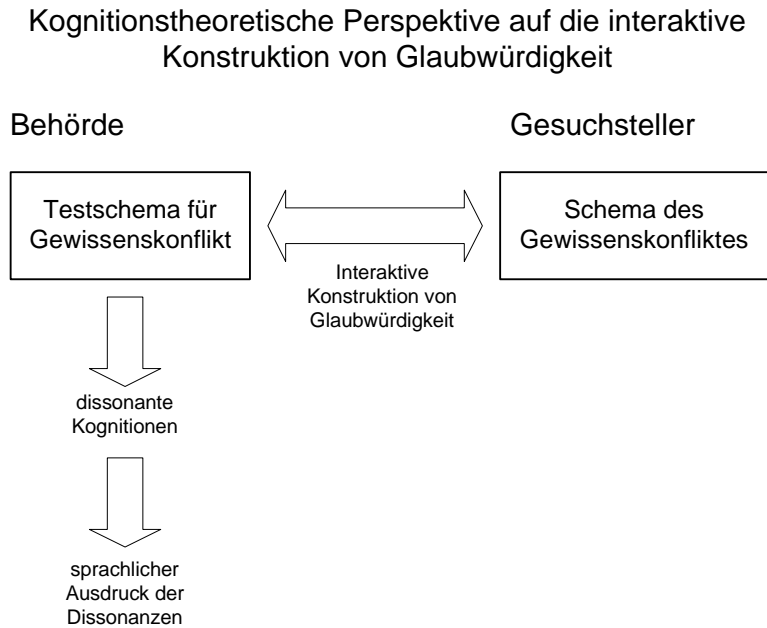


Abbildung 3: Kognitionstheoretische Perspektive auf die interaktive Konstruktion von Glaubwürdigkeit

2.6. Die Sprache als Hauptinstrument zur Beurteilung von Glaubwürdigkeit

Aufgrund der bisher betrachteten Untersuchungen (konversationsanalytische Untersuchungen und Untersuchungen des Kommunikator-Rezipienten Paradigma; vgl. Kapitel 2.4) kann davon ausgegangen werden, dass im Anhörungsdiskurs Zeichen von Glaubwürdigkeit erkennbar sind. Diese Zeichen können vielfältig sein und sind bisher uneinheitlich untersucht worden (häufig anhand nicht definierter sprachlicher Einheiten). Bereits in Kapitel 2.4.3 wurde deshalb auf die Notwendigkeit einer Einheitenbildung hingewiesen.

Das vorliegende Kapitel kann in vier Schwerpunkte unterteilt werden. In den ersten drei Schwerpunkten geht es darum, ein praxisbezogenes Modell für die Analyse des Datenmaterials zu erstellen. Bevor ich zur Datenaufbereitung übergehen kann, erscheint es mir zwingend, andere theoretische Modelle und Überlegungen hinsichtlich der Sprachanalyse zu konsultieren und sie auf ihre Eignung für die vorliegende Untersuchungssituation zu prüfen.¹⁶ Im vierten Schwerpunkt wird das eigentliche Vorgehen für die Untersuchung skizziert.

1. Einstellungsbildung von Glaubwürdigkeit in der Untersuchungssituation (Kapitel 2.6.1)
In diesem Kapitel wird der Frage nachgegangen, nach welchen Glaubwürdigkeitsmerkmalen und in welchem Zusammenhang nach solchen Glaubwürdigkeitsmerkmalen gesucht werden soll. Da nicht auf bereits bestehende Modelle der Informationsverarbeitung (Per-

¹⁶ In diesen Kapiteln nicht erwähnt werden theoretische Annahmen, die genereller Art sind und nicht in einem direkten Zusammenhang mit Glaubwürdigkeit stehen, wie z.B. die Festlegung auf die zu transkribierenden Merkmale oder die konkrete Umsetzung der Bildung von Redebeiträgen. Diese werden im Methodenteil erörtert.

suasion) zurückgegriffen werden kann, entsteht die Notwendigkeit, selber ein adäquates Modell zu erstellen.

2. Die Untersuchung sprachlicher Varianz anhand des Modells des kommunikativen Austauschs (MKA, Kapitel 2.6.2)

Wie können die Äusserungen der Behörde bezüglich der Einstellungsbildung betreffend Glaubwürdigkeit untersucht werden? In diesem Kapitel wird vorgeschlagen, die sprachliche Varianz mittels Verletzungen von kommunikativen Standards zu untersuchen. Hierfür bietet sich das Modell des kommunikativen Austauschs (MKA) an. Glaubwürdigkeit wird im Modell als besondere Form einer verbalisierten Diskrepanz betrachtet. Da diese Diskrepanz vom MKA jedoch nicht adäquat erfasst wird, müssen eigene Überlegungen dazu angestellt werden.

3. Sprachtheoretische Überlegungen zur Identifikation von Diskrepanzen (Kapitel 2.6.3)

Wie sollen Diskrepanzen im sprachlichen Handlungsprozess des kommunikativen Austausches untersucht werden? Diskrepanzen können als aussergewöhnliche Korrekturen der Behörde betrachtet werden, die Abweichungen vom definierten, glaubwürdigkeitsbezogenen Standard darstellen. Damit die Diskrepanzen einheitlich und strukturiert untersucht werden können, werden als Segmentierungseinheiten Äusserungspositionen verwendet, welche die wechselseitige Handlungsabfolge in der Interaktion abbilden. Innerhalb der Segmentierungseinheiten, welche sehr heterogen sein können, werden für eine einheitliche Kategorisierung Abbildungsvorschriften benötigt.

4. Vorgehen für die Untersuchung (Kapitel 2.6.4)

Die vorliegende Untersuchung will sich nicht darauf beschränken, lediglich Hypothesen zu generieren (wie dies hauptsächlich konversationsanalytische Untersuchungen machen), sondern auch Hypothesen zu überprüfen (wie dies viele Untersuchungen im Rahmen des Kommunikator-Rezipienten Paradigmas tun).

Wie können nun die im Modell identifizierten Segmentierungskriterien in einem Untersuchungsplan sinnvoll genutzt werden? Es empfehlen sich in Ableitung aus dem Modell folgende Untersuchungsschritte:

- Qualitative Analyse (Hypothesen generieren)
- Quantitative Analyse (Hypothesen testen)
- Validierung mit dem Zulassungsentscheid.

2.6.1. Einstellungsbildung von Glaubwürdigkeit in der Untersuchungssituation

Aus den Untersuchungen über Glaubwürdigkeit wird ersichtlich, dass sich Glaubwürdigkeit im Gespräch mit vielerlei Merkmalen und mit verschiedenen Ebenen von sprachlichen Einheiten in Verbindung bringen lässt.

Für eine Untersuchung der Glaubwürdigkeitsbeurteilung in der vorliegenden Gesprächssituation stellt sich dabei die Frage, nach *welchen* Glaubwürdigkeitsmerkmalen und *in welchem Zusammenhang* nach solchen Glaubwürdigkeitsmerkmalen gesucht werden soll.

Betrachten wir Untersuchungen zur Attribution bei Verhaltenskorrelation so werden dort Merkmale von sprachlichem Verhalten der *beurteilten* Partei mit der Einstellungsbildung der *beurteilenden* Partei in Zusammenhang gebracht (vgl. Köhnken 1990).

In der vorliegenden Untersuchungssituation sollen hingegen *die Äusserungen der Behörde* (also der beurteilenden Partei) *mit der Einstellungsbildung der Behörde* (also ebenfalls der beurteilenden Partei) in Zusammenhang gebracht werden, wie dies beispielsweise auch in der konversationsanalytischen Untersuchung von Wolff & Müller (1997) durchgeführt wird.

Den Äusserungen der Behörde kommt hierbei in der Interaktion eine *Doppelfunktion* zu:

- Einerseits können die Äusserungen der Behörde als eine prospektive oder projizierende Evaluation betrachtet werden (im Sinne einer glaubwürdigkeitsbezogenen Testsituation für den Gesuchsteller).
- Sie stellen andererseits eine retrospektive Evaluation des Gesprächs dar, d.h., sie können als Ausdruck der Einstellungsbildung der Behörde betrachtet werden (im Sinne einer glaubwürdigkeitsbezogenen Bewertung von Informationen des Gesuchstellers).

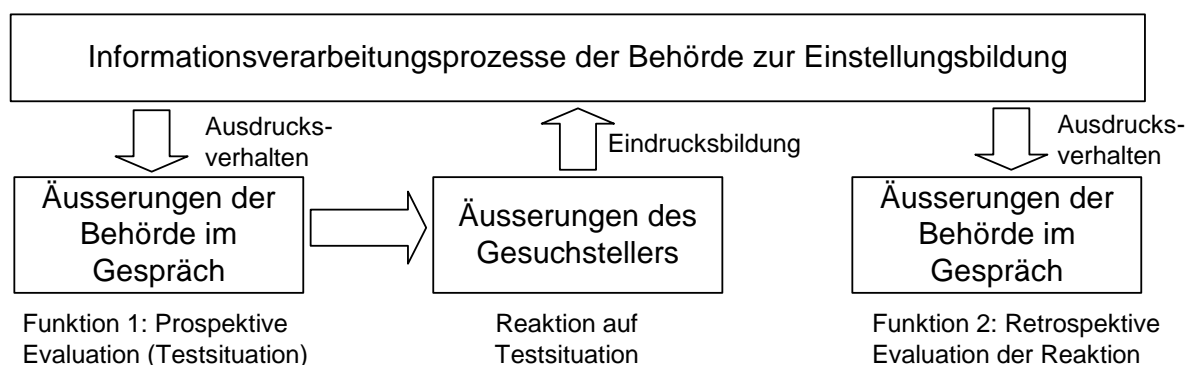


Abbildung 4: Einstellungsbildung durch die Behörde in der Interaktion

In Abbildung 4 sind die beiden Funktionen getrennt dargestellt. In der Interaktion wird jedoch davon ausgegangen, dass eine Äusserung der Behörde in der Regel *beide Funktionen gleichzeitig* innehat. Es liegt deshalb nahe anzunehmen, dass die Behörde ihre Äusserungen auch hinsichtlich dieser Doppelfunktionalität konstruiert.

Diese Doppelfunktion stellt m.E. ein wichtiges Charakteristikum der Glaubwürdigkeitsbeurteilung in der Interaktion dar, das bislang kaum untersucht wurde, da es eine *dynamische Betrachtung* von Kommunikation voraussetzt.¹⁷

Die Äusserungen der Behörde können unter dieser Optik als *Ausdruck eines interaktiven Attributionsprozesses* betrachtet werden, in dem Attribution nicht nur passiv, sondern auch aktiv vorgenommen wird: Die Äusserungen der Behörde sind nicht nur Ausdruck eines Attributionsprozesses, sondern schaffen gleichzeitig auch die Voraussetzungen für die nachfolgende Attribution von Glaubwürdigkeit im Gespräch.

Informationsverarbeitung bei der Einstellungsbildung und im Verstehensprozess:

Die hier erwähnten Informationsverarbeitungsprozesse der Einstellungsbildung gilt es zu unterscheiden von sprachwissenschaftlichen Modellen der Informationsverarbeitung im Verstehensprozess:

¹⁷ Die wenigen Ausnahmen beschränken sich auf konversationsanalytische Studien von Deppermann (1997) sowie Wolff & Müller (1997), in denen punktuell mehrere aufeinanderfolgende Züge zwischen den beiden Gesprächsparteien betrachtet werden.

- Bezüglich der *Einstellungsbildung* im Zusammenhang mit Glaubwürdigkeit besteht prinzipiell eine breite Ausgangslage in der Forschung: Die Untersuchungen zur Glaubwürdigkeitsattribution im Rahmen der Persuasionforschung (z.B. Reimer 1997, Hamilton 1998, Böhner, Erb & Crow 1995, Köhnken 1990, Bentele 1988) und der Attribution anhand von Verhaltenskorrelaten (z.B. Oswald 2002; Heinrich 1998; Köhnken 1990; Bauchner, Kaplan & Miller 1980; Zuckerman, DePaulo & Rosenthal 1981) befassen sich mit der Einstellungsbildung zu- bzw. der Attribution von Glaubwürdigkeit und bieten diesbezüglich teilweise auch komplexe Modelle an. Diese sind für die vorliegende Untersuchung jedoch nicht von primärem Interesse.
- *Modelle welche sprachliche Interaktion berücksichtigen* fokussieren hingegen den *Verstehensprozess* (vgl. z.B. das Modell des kommunikativen Austauschs von Käsermann 1995, das sich auf die Interaktionsdynamik konzentriert.). Diesen Modellen ist gemeinsam, dass sie sich *nicht* auf die Einstellungsbildung beziehen. Im vorliegenden Kontext kann allerdings der Verstehensprozess sehr wohl als *zusätzliche* Komponente einbezogen werden, welche die Einstellungsbildung beeinflusst. (Eine sprachliche Testsituation der Behörde muss ja z.B. so formuliert werden, dass sie von der anderen Gesprächspartei überhaupt *verstanden* werden kann. Oder es kann auch sein, dass die Belege des Gesuchstellers für seinen Gewissenskonflikt akustisch oder semantisch nicht verständlich sind.)

Diesbezüglich bewegt sich die vorliegende Arbeit in einem Bereich, in dem *nicht auf ein adäquates Modell der interaktiven Beschreibung von Persuasionsprozessen zurückgegriffen werden kann*. Umgekehrt kann jedoch versucht werden, anhand der Resultate der Untersuchung Rückschlüsse auf die Prozesse der interaktiven Einstellungsbildung in der vorliegenden Situation zu ziehen.

Zusammenfassung:

Zusammenfassend lassen sich die *relevanten Aspekte der Kommunikation* für die Untersuchung der Glaubwürdigkeitsbeurteilung in der vorliegenden Situation wie folgt beschreiben:

1. Glaubwürdigkeitsbeurteilung wird als zentrale Aufgabe der Behörde verstanden, die sie im Gespräch zu lösen hat. Der Fokus der Untersuchung liegt darauf, wie die Behörde die Glaubwürdigkeitsbeurteilung *situativ und interaktiv, d.h., im aktuellen sprachlichen Kontext* vornimmt.
2. Die Äusserungen der Behörde werden als Ausdruck eines Informationsverarbeitungsprozesses betrachtet und erfüllen eine Doppelfunktion:
 - Sie stellen einerseits eine Testsituation zu Handen des Gesuchstellers dar, um seine Glaubwürdigkeit zu beurteilen. Die Testsituation hat einen prospektiven bzw. projizierenden evaluativen Charakter: Das heisst, die Behörde setzt hier gezielt *sprachliche Instrumente zur Evaluation des Gewissenskonfliktes* des Gesuchstellers ein, um damit relevante Informationen für die Glaubwürdigkeitsbeurteilung zu erhalten.
 - Sie können andererseits gleichzeitig auch das Resultat einer retrospektiven Evaluation bzw. Attribution (d.h., der bisherigen Informationsverarbeitung und Einstellungsbildung) darstellen, und auf der Auswertung von Aspekten des bisherigen Gesprächs (z.B. der unmittelbar vorangegangenen Äusserung des Gesuchstellers) oder auch von

anderen gesprächsexternen Informationen, die die Behörde über den Wissenskonflikt des Gesuchstellers besitzt, basieren.

Fasst man die beiden Funktionen zusammen, so können die Äusserungen der Behörde wie folgt charakterisiert werden: Sie stellen Testsituationen dar, die primär auf Grund des aktuellen (bisherigen) Gesprächs, bzw. der verfügbaren Informationen über den Wissenskonflikt des Gesuchstellers interaktiv bzw. situativ gebildet werden.

3. Diese äusserungsbezogenen Informationsverarbeitungsprozesse führen auf einer übergeordneten Ebene während und nach dem Gespräch zu einer Einstellungsbildung (d.h. Attribution von Glaubwürdigkeit), die
 - im darauffolgenden Entscheidfindungsgespräch reflektiert und interaktiv ausgehandelt (und so auch sprachlich sichtbar) wird und
 - sich schliesslich in der Zulassungsentscheid (positiv bzw negativ, 3:0 bzw. 2:1) manifestiert.

2.6.2. Die Untersuchung sprachlicher Varianz anhand des Modells des kommunikativen Austauschs (MKA)

Nachdem ich mich für das Vorgehen entschieden hatte, stellte sich die Frage, wie sich Gespräche charakterisieren lassen, bzw. wie nach Unterschieden zwischen Gesprächen gesucht werden soll. Ein grundsätzliches Problem bei der Untersuchung von Sprache stellt ihre Vielfältigkeit und Komplexität dar. Kaum je zwei Äusserungen sind identisch. Personen können den gleichen Sachverhalt auf sehr unterschiedliche Weise ausdrücken. Vergleicht man deshalb zwei Gespräche, so werden sie stets verschieden sein. Dies erschwert natürlich die Suche nach sprachlichen Phänomenen, die ein Gespräch hinsichtlich Glaubwürdigkeit von einem alltagsweltlichen Gespräch unterscheiden oder, die zwei Gespräche hinsichtlich Glaubwürdigkeit voneinander unterscheiden. Die relevanten sprachlichen Merkmale nach denen gesucht wird, lassen sich gemäss Fiehler, Barden, Elstermann & Kraft (2004) mit dem Begriff der Varianz umschreiben, da sie ein Grundphänomen von gesprochener Sprache bezeichnen.

Als Merkmale von Varianz kommen prinzipiell vielerlei sprachliche Merkmale in Frage: Um Varianz identifizieren zu können, werden bestimmte kommunikative Phänomene benötigt, "[...] hinsichtlich denen sprachliche Hervorbringung verglichen und Unterschiede zwischen ihnen festgestellt werden können. Diese Vergleichsparameter können von unterschiedlichster Art sein: z.B. die Realisierung von Lauten, die lautliche Realisierung bestimmter Wörter, die Verwendung bestimmter Wörter, die Abfolge von Wörtern, die Verwendung bestimmter syntaktischer Konstruktionen, die Intonationskontur von Äusserungen, die Realisierung bestimmter kommunikativer Praktiken, die Verwendung von Varietäten und Sprachen etc." (Fiehler et. al 2004, S. 130)

Auf die Frage, wie Varianz in einer Untersuchung zu erfassen ist, gehen Fiehler et al. (2004) allerdings nur am Rande ein.¹⁸ Vielmehr steht bei Fiehler et al. (2004) im Vordergrund, wie

¹⁸ Im Vordergrund steht bei Fiehler et al. (2004) vielmehr die Frage, unter welcher Perspektive Varianz betrachtet werden soll: Als Abweichung von einer idealen Sprache (Performanz-/Gebrauchskonzept), als Teilsprache einer umfassenden Sprache (Teilsprachen- bzw. Varietätenkonzept), als spezifische sprachliche Merkmale (Merkmallistenkonzept), als Gesprächsstil (Stilkonzept) und noch einige weitere. Für die vorliegende Untersuchung kann am ehesten vom Merkmallistenkonzept ausgegangen werden: Bei einer solchen Betrachtung steht die Bildung bzw. Untersuchung von

gesprächsbeteiligte Varianz erkannt werden kann. Solche "Varianzerfahrungen" werden hier durch Erwartungsverletzungen erklärt. Diese Erwartungsverletzungen setzen wiederum Monitoring und Vergleichsprozesse bei den Gesprächsbeteiligten voraus.

Wird durch die Gesprächsbeteiligten Varianz festgestellt, so können diese Abweichungen in Abhängigkeit von der Häufigkeit ihres Auftretens als *singuläre oder systematische Varianz* betrachtet werden:

- Singuläre Varianz, d.h., seltene Abweichungen, können als Fehler (aus welchem Grund auch immer) im Gespräch interpretiert werden.
- Systematische Varianz (d.h., häufige Abweichungen des gleichen Typs) legt nahe, dass für die andere Gesprächspartei andere bzw. besondere Gesprächsregeln gelten.

Für eine Untersuchung von Varianz kann also versucht werden, aus der Untersuchungsperspektive diese Erwartungsverletzungen nachzuvollziehen, um so bestimmte, für das Gespräch typische Regeln zu identifizieren.

In eine ähnliche Richtung geht auch das Konzept bezüglich kommunikativer Standards, die in Gesprächen einzuhalten sind (z.B. Groeben 2003, Käsermann 1995). Solche Standards können prinzipiell auch als Regeln betrachtet werden, denen im Gespräch gefolgt wird. Verletzungen bzw. Abweichungen von diesen Standards stellen in der Kommunikation Auffälligkeiten dar, die sich identifizieren lassen.

Auch Käsermann (1995) geht davon aus, dass die Verletzung von kommunikativen Standards bei der rezipierenden Gesprächspartei zu Erwartungsverletzungen führen kann, die sich wiederum in sogenannten Korrekturen in den Äusserungen der rezipierenden Gesprächspartei äussern. Für die Untersuchung von Gesprächen geht es folglich darum, solche Standards zur nachträglichen Erklärung des Verhaltens der Gesprächsbeteiligten beizuziehen.

Hierbei spielen *Korrekturen* eine besondere Rolle: Eine Korrektur entsteht aufgrund einer wahrgenommenen Diskrepanz zwischen "Gemeintem" bzw. dem "Interpretationsangebot" und dem "Verstandenen" bzw. der "Interpretation". Dann, wenn das Gemeinte in offensichtlicher Weise falsch verstanden oder ausgelegt wurde (das heisst "missverstanden" wurde) bieten sich zur Beseitigung dieses Missverhältnisses Korrekturen an.

Anhand solcher Korrekturen lassen sich also prinzipiell Erwartungsverletzungen identifizieren, bzw. Rückschlüsse auf die zugrundeliegenden Informationsverarbeitungsprozesse ziehen. Die Betrachtung von Korrekturen als Ausdruck von Informationsverarbeitungsprozessen (die Käsermann als "Evaluation" bezeichnet) ist deshalb für die Untersuchung der Äusserungen der Behörde von besonderem Interesse, *weil sie in Zusammenhang mit der Beschreibung der Untersuchungssituation gebracht werden können*, wie dies in Kapitel 2.6.1 beschrieben wurde.

Käsermann (1995) hat ihre theoretischen Annahmen der Informationsverarbeitung unter Berücksichtigung der Korrekturen im Modell des Kommunikativen Austauschs (MKA)

Listen von Merkmalen im Zentrum, mit denen sich verschiedene Teilsprachen untersuchen lassen. Diese Betrachtungsweise lässt sich am ehesten vereinbaren mit der Suche nach qualitativen und quantitativen Unterschieden, sowie dem Validierungsfaktor (Zulassung/Ablehnung), der im Prinzip die Einzelgespräche zwei verschiedenen Gruppen von "Sprachen" zuordnet. In diesem Zusammenhang wird also angenommen, dass Anhörungen mit Zulassungen und solche mit Ablehnungen zwei verschiedenen "Sprachen" entstammen, die als verschiedene Ausprägung einer "Grundsprache" der Glaubwürdigkeitsevaluation betrachtet werden können, und bei denen verschiedene Merkmale unterschiedlich ausgeprägt sind.

zusammengefasst. Sie (1995) fokussiert hierbei auf den lokalen Gesprächskontext und interpretiert Korrekturen als Diskrepanzen der beiden vorangegangenen Äusserungen:

Beschreibung des Modells und seiner wesentlichen Merkmale:

- 3er-Sequenzen als Analyseeinheiten, die als Fenster über das ganze Gespräch geschoben werden können. Die 3er-Sequenzen werden dabei aus der Perspektive der Behörde gegliedert (also B1 – G1 – B2, vgl. Abbildung unten).
- Besondere Berücksichtigung der funktionalen Relationen zwischen den Äusserungen (siehe Abbildung unten). Missverhältnisse oder Diskrepanzen bei diesen Relationen weisen auf einen nicht-reibungslosen kommunikativen Austausch hin.
- Bestimmung dieser funktionalen Miss-Relationen mittels Standards des kommunikativen Austauschs, bzw. deren Verletzung. Im vorliegenden Fall sollen die Standards so gewählt werden, dass sie einen reibungslosen Verlauf der Glaubwürdigkeitsbeurteilung darstellen.

Beschreibung einer 3er-Sequenz inkl. der funktionalen Relationen gemäss dem MKA:

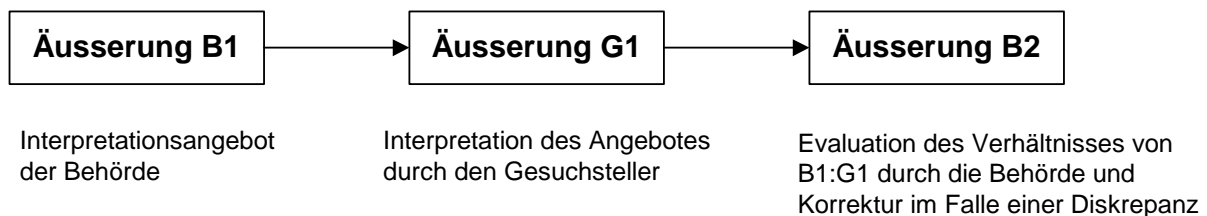


Abbildung 5: Eine 3er-Sequenz des MKA aus der Perspektive der Behörde

Obwohl sich das MKA prinzipiell zur Untersuchung von Varianz eignet, gilt es doch die theoretischen Vorannahmen, die dem Modell zugrunde liegen, für die vorliegende Untersuchungssituation zu reflektieren. Im Folgenden wird das Modell deshalb hinsichtlich seiner Eignung genauer betrachtet.

Glaubwürdigkeit im Rahmen des Modells des kommunikativen Austauschs (MKA):

Als zentraler Punkt im Modell wird der Ort der Evaluation (B2) betrachtet. Die nachfolgenden Überlegungen konzentrieren sich deshalb auf die Äusserung der Behörde in B2.

Für die Untersuchung von Glaubwürdigkeit kann darin übereingestimmt werden, *dass sich Glaubwürdigkeit in einer besonderen Form als verbalisierte Diskrepanz äussert*. Hier soll es vorerst noch nicht darum gehen, sich definitiv darauf festzulegen, was denn unter einer solchen "glaubwürdigkeitsbezogenen Diskrepanz" genau verstanden werden soll. Als mögliche Beispiele für eine solche Diskrepanz seien aber generell Äusserungen genannt, aus denen eine Nicht-Übereinstimmung zwischen Behörde und Gesuchsteller hervorgeht.¹⁹ Daneben sind allerdings auch Diskrepanzen denkbar, welche die Behörde ohne Bezug auf den Gesuchsteller konstruiert, indem sie ihn mit einem selber konstruierten Dilemma konfrontiert.

¹⁹ Diese Diskrepanzannahme sollte sich m.E. relativ gut mit den gängigen Kategorien von Glaubwürdigkeit vereinbaren lassen: Sowohl mangelnde Plausibilität, mangelnde Konsistenz, mangelnder Wahrheitsgehalt oder auch mangelnde Informationen lassen sich mit solchen Diskrepanzen in Zusammenhang bringen: Wenn die Behörde in ihrer Äusserung die Informationen des Gesuchstellers hinsichtlich Plausibilität, Konsistenz, Wahrheitsgehalt usw. bemängelt, kann dies als Ausdruck einer entsprechenden Diskrepanz gewertet werden.

Für die vorliegende Untersuchung wird angenommen, dass solchen verbalisierten Diskrepanzen eine glaubwürdigkeitsspezifische Bedeutung zukommt. (Wie sich genau solche Diskrepanzen identifizieren oder operationalisieren lassen, darauf wird in Kapitel 2.6.3 eingegangen.)

Bezüglich der mit einer solchen Diskrepanz verbundenen theoretischen Annahmen gilt es jedoch gegenüber dem MKA einige *Vorbehalte* zu machen, da das Modell generell auf die Untersuchung des Verstehensprozesses und nicht primär auf Persuasionsprozesse bzw. Prozesse der Einstellungsbildung ausgerichtet ist.

Diese Vorbehalte bestehen in den folgenden drei Punkten:

- *Diskrepanzen können nicht alleine auf Unglaubwürdigkeit zurückgeführt werden:* Gerade in einer Anhörung, die als glaubwürdigkeitsbezogene Testsituation charakterisiert werden kann, stellt sich die Frage, ob die Behörde hier nicht auch eine "professionelle Skepsis" (Wolff & Müller 1997) zeigt und z.B. im Ausschlussverfahren alternative Interpretationen, welche die Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers untergraben könnten sukzessive ausschliesst. Insbesondere ein häufiges Auftreten von Diskrepanzen würde auf ein regelgeleitetes "Bezweifeln" hindeuten.²⁰
- *Diskrepanzen entstehen nicht lediglich als Resultat der Evaluation von B1:G1:* Diese Voraussetzung des MKA scheint mir hinsichtlich der Untersuchung von Glaubwürdigkeit eine zu strikte Einschränkung zu sein, da wie zuvor erwähnt, die Behörde nicht gezwungen ist, solche Diskrepanzen nur im lokalen Gesprächskontext zu bilden, sondern diese prinzipiell auch losgelöst von diesem zu bilden vermag. Diese Annahme lässt sich vor allem mit der angenommenen Asymmetrie des Gesprächs stützen, in welcher die Behörde das Gespräch lenkt, und sich so bedeutend mehr Freiheiten herausnehmen kann, als der Gesuchsteller.

Eine weitere Einschränkung betrifft die Betrachtung der Evaluation lediglich als retrospektiven Prozess. In Kapitel 2.6.1 wurde bereits auf die Doppelfunktion von Äusserungen der Behörde im Gespräch hingewiesen: Sie können gleichzeitig sowohl als Ausdruck des bisherigen Gesprächsverlauf und der Einstellungsbildung betrachtet werden, als auch Testsituationen zuhanden des Gesuchstellers darstellen. Im Rahmen des MKA wird diese Doppelfunktionalität analytisch in Interpretationsangebot (B1) und Evaluation (B2) getrennt. Diese analytische Einschränkung ist zwar nachvollziehbar, erschwert allerdings die *Gleichzeitigkeit* der Betrachtung (und damit den Interaktionseffekt zwischen retrospektiver und prospektiver Evaluation). Denn es liegt nahe anzunehmen, dass die Behörde ihr retrospektives Feedback unter gleichzeitiger Berücksichtigung des prospektiven Aspekts der Testsituation formuliert.²¹ Korrekturen können unter diesem Aspekt deshalb gerade absichtlich eingesetzt werden, um damit sprachliche Handlungen zu vollziehen (vgl. Kapitel 2.6.3).

- *Fokussierung auf den Attributionsprozess* (anstelle des Verstehensprozesses): Im vorliegenden Kontext stehen weniger verstehensbezogene Informationsverarbeitungsprozesse im Zentrum des Interesses als vielmehr persuasive Prozesse, die mit der Gesprächsauf-

²⁰ In diesem Zusammenhang würden auch Emotionalisierungen, wie sie Käsermann (1995) im Zusammenhang mit Erwartungsverletzungen annimmt, und wie sie Fiedler & Schmidt (1998) ebenfalls im Zusammenhang mit der Glaubwürdigkeitsevaluation in Form eines sogenannten FPS ("Feeling of Potential Significance") propagieren, eine eher geringe Bedeutung zukommen: In Zusammenhang mit dem Konzept des FPS könnte hier argumentiert werden, dass die Intensität eines FPS unter den Bedingungen einer "professionellen Skepsis" generell gering bleiben dürfte, also Emotionalisierungen eher die Ausnahme als die Regel darstellen.

²¹ Beispielsweise vermögen allzu aufschlussreiche Rückmeldungen dem Gesuchsteller das Bestehen der verbalen Testsituationen der Behörde zu sehr erleichtern, weshalb die Behörde auch die Folgen solcher Informationen zu antizipieren hat.

gabe "Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gewissenskonfliktes" verbunden sind (vgl. dazu Kapitel 2.6.1). Es interessieren hier also vornehmlich interaktive Aspekte der Attribution bzw. der Einstellungsbildung und damit auch glaubwürdigkeitsbezogene anstelle von verstehensbezogenen Korrekturen.

Die Schlussfolgerung aus diesen Überlegungen lässt sich wie folgt zusammenfassen: Für die glaubwürdigkeitsbezogene Analyse der Äusserungen der Behörde wird eine Sichtweise eingenommen, die geäusserte Diskrepanzen nicht nur

- a) unmittelbar im Gesprächsprozess betrachtet und
- b) nicht nur auf den Verstehensprozess beschränkt, sondern sie
- c) in eine Beziehung zum Informationsverarbeitungsprozess der Einstellungsbildung, bzw. den Persuasionsprozess, zu stellen vermag.

2.6.3. Sprachtheoretische Überlegungen zur Identifikation von Diskrepanzen

Identifikation von Diskrepanzen (bzw. Korrekturen) mittels Verletzungen des Standards in Äusserungen:

Wenn wie bei Fiehler et al. (2004) oder Käsermann (1995) davon ausgegangen wird, dass Diskrepanzen kommunikative Regel- oder Verletzungen des Standards zu Grunde liegen, so stellt sich die Frage, welche Standards oder Regeln dies sein können.

Tatsächlich existieren bereits verschiedene, relativ gut untersuchte Standards von kommunikativem Verhalten, z.B. in Form der Kooperationsmaximen von Grice (siehe z.B. Leech 1983) oder die Standards des fairen Argumentierens von Groeben (2003). Da diese Standards jedoch nicht speziell in Verbindung mit Glaubwürdigkeit stehen, wird von einer Verwendung derselben abgesehen.

Es erscheint demnach plausibler, ausgehend von der Gesprächssituation, nach Standards zu suchen, die im vorliegenden Kontext von Bedeutung sind. Damit wird das Problem der Kontextsensitivität solcher Standards gelöst. Als Ausgangspunkt zur Suche solcher Standards bieten sich die bereits zuvor erwähnten Merkmale von geäusselter Diskrepanz an. Käsermann (1995) schlägt dabei eine Heuristik vor, bei der nach Äquivalenzklassen von kommunikativem Verhalten gesucht wird, die sich beim Vergleich zweier unterscheidlicher Gespräche miteinander (qualitativ oder quantitativ) kontrastieren lassen.

Für die Analyse werden also solche Äquivalenzklassen bzw. Kategorien gesucht, nach denen sich die Anhörungsgespräche auswerten und vergleichen lassen.

Diese Auswertung soll nicht nur qualitativ sondern auch quantitativ erfolgen (vgl. Kapitel 2.6.3). Aus methodischer Sicht betonen z.B. Rieber (2003) als auch Groeben (2003), dass sowohl quantitative als auch qualitative Methoden zur Untersuchung von Sprache eingesetzt werden sollen. In der vorliegenden Untersuchung soll dies dadurch möglich gemacht werden, dass die Verletzungen des Standards nicht lediglich als Typisierungen (vgl. Mayring 1997) vorliegen, sondern als Kategorien²² hinlänglich genau definiert werden.

²² Die Kategorienbildung kann hierbei bereits als Resultat einer qualitativen Auswertung betrachtet werden, in welcher nach geeigneten Merkmalen von Verletzungen des Standards, welche Diskrepanzen im Gespräch konstituieren, gesucht wird (vgl. dazu Kap. 2.6.4).

Die Segmentierung des Gesprächs zwecks Identifikation von Diskrepanzen:

Befassen wir uns näher mit der Identifikation von Diskrepanzen so sieht man sich damit konfrontiert, dass sprachliche Äusserungen bzw. Redebeiträge generell in ziemlich unterschiedlichen Erscheinungsformen daherkommen können: Von Kurzantworten (wie "ja" oder "nein") bis zu längeren Monologen ist vieles denkbar. Es stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, wie und ob sich derartig unterschiedliche Äusserungen untereinander vergleichen lassen. Um dies zu bewerkstelligen, muss das Gespräch für die Analyse m.E. in segmentale Einheiten unterteilt werden.

Unter der Perspektive einer Äusserung der Behörde als verbale Testsituation liegt es nahe, die Analyse auf die *wechselseitige Abfolge* in der Interaktion zu konzentrieren (wie dies implizit bereits in der Beschreibung der Untersuchungssituation als Attributionsprozess in Kapitel 2.6.1. erfolgte). Ausgehend von dieser Überlegung wird im Folgenden erörtert, was eine solche Äusserung kennzeichnet, und inwiefern andere, gängige Segmentierungen die Interaktivität berücksichtigen.

Fiehler et al. (2004) erwähnen in einem Überblick über Untersuchungen im Bereich gesprochener Sprache eine Reihe unterschiedlicher Segmentierungsmöglichkeiten von gesprochener Sprache. Die beiden wichtigsten hierbei sind m.E. Sprechakte (nach Searl) und "turn constructional units" (nach Sacks, Schegloff & Jefferson in Fiehler et al. 2004).

- *Sprechakten* liegen generische Intentionen zugrunde. D.h., sie werden in ein bereits bestehendes Kategoriensystem eingeteilt, das im Laufe der Zeit weiter verfeinert wurde.²³
- *Turn constructional units* gliedern gesprochene Sprache in Einheiten möglicher (jedoch nicht tatsächlicher) Turnübernahme bzw. Turnübergabe. Im Zentrum steht hier die Bestimmung solcher Einheiten und die Frage, weshalb die Beteiligten ihre Aktivitäten im Gespräch so organisieren wie es beobachtbar ist. Hier könnte zwischen legitimen und nicht legitimen Punkten (im Sinne von Verletzungen des Standards) der Rederechtsübernahme unterschieden werden.

Es könnte hier noch auf eine Anzahl weiterer Segmentierungsmöglichkeiten gesprochener Sprache eingegangen werden, wie z.B. Sätze, Äusserungseinheiten sowie verschiedene semantische, prosodische oder syntaktische Gliederungen (vgl. Fiehler et al. 2004). Allen diesen Segmentierungen ist gemeinsam, dass sie die Frage nach der Perspektive aufwerfen, unter der Kommunikation betrachtet wird. Da dem verbalen Austausch im vorliegenden Gespräch die Umsetzung einer Aufgabe zu Grunde liegt (nämlich die Beurteilung von Glaubwürdigkeit durch die Behörde), wird Sprechen im vorliegenden Kontext unter der Perspektive eines *Handlungsprozess* betrachtet.

Dieser soll aber a) nicht aufgrund vorgegebener (Handlungs-)intentionen wie sie Sprechakte darstellen, und b) nicht aufgrund struktureller Unterteilungen wie sie Turn constructional units darlegen untersucht werden. Vielmehr soll die Segmentierung nach (möglichen oder vermuteten) Funktionen im Handlungsprozess vorgenommen werden. Diese Funktion wird hier auf der Ebene der wechselseitigen Redebeiträge verankert.

²³ Eine aktuelle (modifizierte) Taxonomie der Sprechaktkategorien von Searl findet sich z.B. bei Pörings & Schmitz (2003). Sie unterscheiden konstitutive Akte (Expressiva und Deklarativa), informative Akte (Assertiva und Informationsgesuche) und obligative Akte (Direktiva und Kommissiva). Ein solches vorgegebenes Kriteriensystem verfügt jedoch über die Nachteile, dass es sich a) kaum dazu verwenden lässt, um glaubwürdigkeitsbezogene Merkmale in Form präsentierter Diskrepanzen im Gespräch abzubilden und b) schwierig zu operationalisieren bzw. sehr interpretativ ist, da lediglich eine grobe Typisierung vorgegeben wird.

Ein Redebeitrag der Behörde wird aus der Sicht des Handlungsprozesses als zusammenhängende, interaktive Einheit des sprachlichen Handelns betrachtet, mit der Aktions- und Reaktionsmuster vollzogen werden und die deshalb als Teilhandlungen zur Erfüllung der globalen Gesprächsaufgabe "Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Wissenskonfliktes" betrachtet werden können.²⁴

Die Redebeiträge besitzen so auch einen instrumentellen, d.h., zielgerichteten Charakter, weshalb sie auch als sprachliche Instrumenten bezeichnet werden können.

Um eine Segmentierung gemäss diesen sprachlichen Teilhandlungen vorzunehmen, bietet sich im Rahmen des MKA das Konzept der *Äusserungsposition* gemäss Käsermann (1995) an. Mittels Äusserungspositionen lassen sich funktionale Segmente bilden, mit welchen sich Testsituationen im obigen, interaktiven Sinne, definieren lassen.

Äusserungspositionen²⁵ bestehen dabei entweder aus

- funktionalen Einheiten, die "eigenständige Äusserungen" genannt werden. Erfüllen sie lediglich die minimalen funktionalen Anforderungen, werden sie als "minimale eigenständige Äusserungen" bezeichnet. Ansonsten stellen sie "nicht-minimale" oder "substantielle" Äusserungen dar. Im Prinzip kann einer Äusserung gemäss Fiehler et al. (2004, S. 205) dann eine minimale (Handlungs-)Funktion zugeschrieben werden, wenn sie der anderen Gesprächspartei erlaubt "zu erkennen und zu interpretieren, welche Handlungen der andere mit seinem Gesprächsbeitrag vollzieht".
- nicht-realisierten Äusserungen in Form von "Schweigen". Einer redefreien Zeit einer Gesprächspartei wird von einer bestimmten Länge an ebenfalls eine Funktion zugeschrieben. (Eine solche Äusserungsposition kann möglicherweise ebenfalls als geäusserte Diskrepanz aufgefasst werden.)

Als Binnenstruktur²⁶ für Äusserungspositionen schlägt Käsermann (1995) prädikatzentrierte Einheiten gemäss Moesch (1987) vor. Diese repräsentieren im Wesentlichen gesprochene Sätze, bzw. berücksichtigen Eigenheiten gesprochener Sprache für die syntaktische Einheitenbildung wie Ellipsen, Interjektionen etc. welche eine herkömmliche syntaktische Strukturierung erschweren.

Fazit: Als Segmentierungseinheiten für die vorliegende Untersuchung werden Äusserungspositionen gemäss Käsermann (1995) verwendet. Diese erlauben eine funktionale Einheitenbildung nach interaktiven sprachlichen Handlungseinheiten, welche als Grundlage für die Analyse verwendet werden.

²⁴ Geäusserte Korrekturen bzw. Diskrepanzen, wie sie im MKA beschreiben werden, werden in diesem Zusammenhang als ein spezifischer Typ von Gesprächshandlungen zur Zielerreichung betrachtet.

²⁵ Um eine valide Abgrenzung von Äusserungspositionen vornehmen zu können, wird es notwendig sein, die genauen Kriterien zur Bestimmung von Äusserungspositionen für die vorliegende Gesprächssituation zu reflektieren und zu explizieren. Dies wird im Methodenkapitel dieser Arbeit durchgeführt.

²⁶ Diese Binnenstruktur von Äusserungspositionen ist insbesondere von Bedeutung, wenn auf subsegmentaler Ebene nach sprachlichen Funktionen von Diskrepanzen gesucht wird (siehe folgendes Kapitel).

Theoretische Überlegungen zur Identifikation von glaubwürdigkeitsbezogenen Diskrepanzen auf subsegmentaler Ebene:

Äusserungspositionen können, wie zuvor erwähnt, sehr unterschiedlich beschaffen sein. Sie können z.B. aus einer einzigen prädikatzentrierten Einheit²⁷ bestehen oder aus einer Vielzahl davon und sie können sich zudem inhaltlich auf unterschiedliche Sachverhalte beziehen.

Um trotz der unterschiedlichen Beschaffenheit von Äusserungen einheitliche Kategorien bilden zu können, bietet sich prinzipiell an, Äusserungspositionen primär *nach Typen von vergleichbaren sprachlichen Aktivitäten* zu unterscheiden. Sprachliche Aktivitäten sind im Prozess des Verstehens gemäss Fiehler et al. (2004) grundsätzlich darauf ausgerichtet, zu erkennen und zu interpretieren, welche *Handlungen* der andere im Gesprächsbeitrag vollzieht. "Sobald sie [die Gesprächsbeteiligten] Teile eines Beitrags als solche Handlungen identifizieren können, separieren sie diese als funktionale Einheiten. Auf eine Kurzformel gebracht: Die Beteiligten betrachten das als elementare Einheit, dem sie eine Funktion im und für den Kommunikationsprozess zuschreiben können. Funktionale Einheiten sind die kleinsten Bestandteile des Beitrags, denen eine solche (separate) Funktion zugeschrieben werden kann." (Fiehler et al. S. 204).

Im Rahmen des Anhörungsgesprächs interessieren innerhalb von Äusserungspositionen insbesondere funktionale Einheiten, die irgendwie mit Glaubwürdigkeit in Zusammenhang gebracht werden können. Als übergreifender Zusammenhang für diese funktionalen Einheiten bietet sich hier, wie bereits oben vorgeschlagen, an Glaubwürdigkeit als globale Gesprächsaufgabe zu betrachten. In Bezug auf Glaubwürdigkeit geht es folglich darum, die funktionalen Einheiten im Gesprächskontext mit der übergeordneten Aufgabe der Beurteilung von Glaubwürdigkeit in Zusammenhang zu bringen.²⁸ Prinzipiell stellt demnach jede prädikatzentrierte Einheit eine solche funktionale Einheit dar. Äusserungspositionen werden deshalb in der Regel aus Kombinationen mehrerer funktionaler Einheiten bestehen.

Generell bieten Funktionalitäten die Möglichkeit, nach glaubwürdigkeitsbezogenen Diskrepanzen zu suchen. Anhand von funktionalen Einheiten sollen in der vorliegenden Arbeit Diskrepanzen bzw. Korrekturen identifiziert werden. Da funktionale Einheiten glaubwürdigkeitsbezogene Handlungen darstellen, lassen sie sich auch als sprachliche Instrumente bezeichnen.

Beispiele für solche Diskrepanzen könnten z.B. Relationen auf Normalitätsmodelle, wie sie Wolff & Müller (1997) beschreiben, sein, die sich auf sprachlicher Ebene mit Plausibilitätsmarkierungen ausdrücken.

Eine weitere Möglichkeit, um Diskrepanzen zu identifizieren besteht z.B. in der Betrachtung von zweigliedrigen funktionalen Einheiten in Äusserungspositionen, die aus einer Relation ("Bezugnahme") und einer darauffolgenden Weiterführung bestehen, wie sie Käsermann (1995) beschreibt. Wird eine affirmative Relation (z.B. "das isch scho so") in der Bezugnahme relativiert ("wobi das aube under Umstände nid so lang muess ga"), kann dies auch als Diskrepanz verstanden werden.

²⁷ Hierbei wird von der in Kapitel 1.4.5 erwähnten Binnenstrukturierung einer Äusserungsposition in prädikatzentrierten Einheiten gemäss (Moesch 1987) ausgegangen.

²⁸ Eine solche Perspektive unterstützen auch Fiehler et al. (2004, S. 204f), indem sie die funktionalen Einheiten mit lokalen Gesprächsaufgaben in Verbindung bringen: "Mit funktionalen Einheiten werden bestimmte Aufgaben im Kommunikationsprozess bearbeitet. So können z.B. die Aufgaben: einen Gesprächspartner adressieren, eine Mitteilung/Aussage machen, zu etwas Stellung nehmen, eine Bewertung äussern, fluchen, jemanden grüssen, eine Frage stellen [...] etc. etc. durch elementare funktionale Einheiten (aber natürlich auch durch Kombinationen aus mehreren solcher Einheiten) realisiert werden."

Anhand dieser theoretischen Vorannahmen ist somit das Grundgerüst geschaffen, um

- bestehende Glaubwürdigkeitsmerkmale in einen validierbaren Zusammenhang mit der Aufgabenstellung zu bringen bzw. auch entscheiden zu können, dass gewisse Merkmale keine Relevanz für die vorliegende Gesprächssituation besitzen und
- in der Informationsflut eines Transkriptes strukturiert, und im Rahmen gewisser Richtlinien, nach neuen glaubwürdigkeitsbezogenen Merkmalen zu suchen.

Zusammenfassend können die theoretischen Vorannahmen hinsichtlich der Analysesituation wie folgt dargestellt werden:

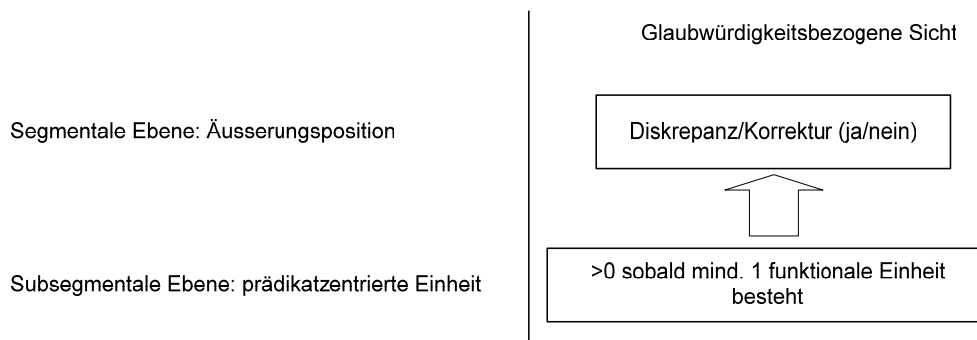


Abbildung 6: Darstellung der Analysesituation auf segmentaler und subsegmentaler Ebene²⁹ aus interaktionsbezogener und glaubwürdigkeitsbezogener Sicht

Nicht zuletzt bietet diese Analysestruktur auch die Möglichkeit, *segmentübergreifende* Einheiten zu bilden, um übergeordnete Strukturen im Gespräch sichtbar zu machen. Z.B. können für eine detailliertere Analyse Blöcke von mehreren aufeinanderfolgenden Segmenten mit Verletzungen von kommunikativen Standards von besonderem Interesse sein.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass mit der Gliederung des Gesprächs in

- Äusserungspositionen, welche die wechselseitige Abfolge von Redebeiträgen im Gespräch darstellen, und
- prädikatzentrierten Einheiten, mit welchen sich die Bestimmung der Diskrepanzen auf subsegmentaler Ebene regeln lassen,

die Grundlage geschaffen wurde, um Diskrepanzen in äquivalenter Weise zu bestimmen und sie so untereinander vergleichbar zu machen.

2.6.4. Vorgehen für die Untersuchung

Wie lassen sich nun die sprachlichen Aspekte untersuchen bzw. aufzeigen? Hierbei können folgende Möglichkeiten unterschieden werden:

1. *Charakterisierung der Gespräche an sich:* Hier geht es darum, ähnlich wie bei konversationsanalytischen Untersuchungen, die Anhörungsgespräche *an sich* (d.h., nicht im direkten Vergleich mit anderen Gesprächen) zu charakterisieren, indem qualitative

²⁹ Sobald in einer Äusserungsposition eine funktionale Einheit identifiziert wird, enthält die Äusserungsposition eine glaubwürdigkeitsbezogene Diskrepanz bzw. Korrektur.

Merkmale gesucht werden, die für diesen Gesprächstyp typisch sind und (intuitiv) mit Glaubwürdigkeit in Verbindung gebracht werden können.

2. *Vergleich der Gespräche untereinander:* Die Anhörungen werden untereinander hinsichtlich identifizierter Merkmale verglichen. In diesem Zusammenhang können sowohl qualitative als auch quantitative Vergleiche durchgeführt werden.
3. Die Gespräche können, wie dies bei experimentellen Untersuchungen üblich ist, anhand eines *Validierungskriteriums* verglichen werden. In der vorliegenden Untersuchungssituation bieten sich zwei Validierungskriterien an:
 - Das Entscheidfindungsgespräch: Hier lassen sich Bezüge zwischen Testsituationen und ihrer Erwähnung (im Zusammenhang mit der Reaktion des Gesuchstellers) im Entscheidfindungsgespräch betrachten.
 - Der Zulassungsentscheid als abschliessendes Resultat der Glaubwürdigkeitsbeurteilung.

In der vorliegenden Untersuchung sollen alle drei Bereiche abgedeckt werden. Damit wird gleichzeitig ein grober *Untersuchungsplan* formuliert:

- Der erste Teil (Charakterisierung der Gespräche) kann hier als Voranalyse betrachtet werden: Die Resultate dieser qualitativen Analyse können als Ausgangslage für den zweiten Teil dienen, in dem sie als Grundlage zur *Formulierung von Kategorien* verwendet werden können.
- Aufgrund solcher Kategorien können im zweiten Teil quantitative Vergleiche vorgenommen werden, die sich qualitativ noch weiter differenzieren lassen.
- Im dritten Teil können die Resultate quantitativ und qualitativ miteinander verglichen werden, indem Anhörungsgespräche mit Zulassungen und Ablehnungen verglichen werden.

Damit besteht bereits eine Vorstellung darüber, wie in der Untersuchung vorgegangen werden soll. Diese Vorstellung kann als Grundlage für die Problemstellung (vgl. Kapitel 3) herangezogen werden.

2.6.5. Schlussfolgerungen

Modellvorstellung:

Informationsverarbeitungsprozesse werden in der Literatur weder aus attributionsbezogener noch aus sprachbezogener Sicht für die vorliegende Untersuchungssituation adäquat beschrieben. Aus diesem Grund wird von einer eigenen Modellvorstellung ausgegangen, in der Äusserungen der Behörde sowohl retrospektiv als auch prospektiv hinsichtlich Glaubwürdigkeitsevaluation betrachtet werden können.

Untersuchung sprachlicher Varianz:

Die Varianz des sprachlichen Verhaltens soll in der vorliegenden Gesprächssituation wie folgt untersucht werden:

- Es werden Verletzungen des kommunikativen Standards untersucht. Es wird angenommen, dass sich solche Verletzungen in Korrekturen manifestieren. Im

Zusammenhang mit Glaubwürdigkeit gilt es, Korrekturen als Ausdruck des Einstellungsbildungsprozesses zu betrachten und in der Analyse nach solchen Korrekturen zu suchen.

- Zur Abbildung des Gesprächsprozesses wird dabei das Modell des kommunikativen Austauschs (MKA) verwendet. Darin wird Glaubwürdigkeit als verbalisierte Diskrepanz der Evaluation der beiden vorangegangenen Äusserungen (B1-G1) betrachtet.
- Als zentraler Punkt im Modell wird der Ort der Evaluation (B2) betrachtet. Diskrepanzen in B2 beziehen sich nicht nur auf die unmittelbar vorangegangenen Äusserungen, sondern werden generell als Produkte des Informationsverarbeitungsprozesses der Einstellungsbildung der Behörde betrachtet. Dies stellt eine Anpassung des MKA an die Untersuchungssituation dar.

Identifikation von Diskrepanzen:

Für die Untersuchung von Diskrepanzen gelten die folgenden Festlegungen:

- Diskrepanzen können als aussergewöhnliche Korrekturen der Behörde betrachtet werden, die Abweichungen von definierten glaubwürdigkeitsbezogenen Standards darstellen.
- Festlegung auf Analysesegmente in Form von Äusserungspositionen, die durch die minimale Funktion der Bedeutungserkennung definiert werden können. Auf subsegmentaler Ebene können prädikatzentrierte Einheiten verwendet werden, um die Struktur von Segmenten zu formen.
- Auf subsegmentaler Ebene sollen glaubwürdigkeitsbezogene Merkmale mittels der Identifikation von funktionalen Einheiten, die vorzugsweise zur Diskrepanzenbildung beitragen, gesucht werden.

Anhand dieser theoretischen Überlegungen zur Untersuchung sind gewisse Rahmenbedingungen für die Analyse formuliert, an denen man sich bei der Identifikation von glaubwürdigkeitsbezogenen Merkmalen orientieren kann. Damit lässt sich das Datenmaterial für die Untersuchung in geeigneter Weise strukturieren, um nach Merkmalen der Glaubwürdigkeitsbeurteilung zu suchen.

Vorgehen für die Untersuchung:

Die Untersuchung soll nicht nur zur Hypothesengenerierung dienen, sondern auch zur Hypothesenüberprüfung und wird in drei Schritten durchgeführt:

- Generelle Charakterisierung der Gespräche zur Kategorienbildung.
- Quantitativer und qualitativer Vergleich zwischen den einzelnen Gesprächen hinsichtlich der zuvor identifizierten Kategorien.
- Validierung der Zusammenhänge zwischen den glaubwürdigkeitsbezogenen Merkmalen im Gespräch und dem Zulassungsentscheid.

3. Problemstellung

3.1. **Wesentliche Konstrukte zur Untersuchung der Glaubwürdigkeitsbeurteilung in der Interaktion**

In der Ausgangslage wurden verschiedene Ansätze zur Untersuchung der Glaubwürdigkeitsbeurteilung in der Interaktion auf ihre Tauglichkeit geprüft. Im Folgenden wird für die Untersuchung festgelegt, *welche dieser Konstrukte zur Anwendung kommen und weshalb sie wichtig sind*, um die nachfolgende Gesprächsanalyse durchzuführen.

Fokus auf gesprächsanalytische Modelle anstelle von Ansätzen zur Untersuchung der Glaubwürdigkeitsbeurteilung:

Die Beurteilung der Glaubwürdigkeit durch die Behörde erfolgt in einem *interaktiven Kontext*, weshalb Konstrukte benötigt werden, welche diese Interaktion berücksichtigen. Bestehende Ansätze zur Untersuchung von Glaubwürdigkeit kommen deshalb nicht in Betracht, weil sie a) diese Interaktivität nicht berücksichtigen (z.B. Studien nach dem Kommunikator-Rezipienten-Paradigma) oder b) keine Modelle anbieten, mit denen sich diese Interaktivität erfassen lässt (z.B. die weitgehend theoriefrei angelegten, konversationsanalytischen Studien). Es wird deshalb eine gesprächsanalytische Perspektive bevorzugt, welche der Interaktivität Rechnung trägt. Ein solcher Ansatz soll es erlauben, sich bei der Untersuchung auf die Äusserungen der Behörde und ihre Gesprächsaufgabe (Beurteilung von Glaubwürdigkeit) zu konzentrieren.

Modell des kommunikativen Austauschs:

Als gesprächsanalytisches Modell, welches die Interaktivität adäquat berücksichtigt, wird das Modell des kommunikativen Austauschs (gemäss Käsermann 1995) gewählt. *Für die nachfolgende Untersuchung orientiere ich mich deshalb an diesem Modell*, allerdings nicht ohne zuvor die verschiedenen theoretischen Vorannahmen des Modells zu reflektieren und wo nötig anzupassen. Festlegungen folgen in den nachfolgenden Punkten.

Glaubwürdigkeit als verbalisierte Diskrepanz zu einem kommunikativen Standard:

Sprachliche Merkmale von (Un-)Glaubwürdigkeit sollen so identifiziert werden, dass sie in Äusserungen der Behörde als Abweichungen von einem kommunikativen „Glaubwürdigkeitsstandard“ (der noch zu definieren ist) betrachtet werden. Die Frage, was denn nun eine solche Diskrepanz genau sein könnte, wird hierbei mit einer *interaktiven Perspektive* auf solche Diskrepanzen gelöst: Es interessieren solche Diskrepanzen, die als *verbale Korrekturen der Behörde in der Interaktion* interpretiert werden können. (Also „korrigierende“ Äusserungen der Behörde, die sich auf vorangehende Äusserungen oder genereller auf Informationen des Gesuchstellers beziehen.) Diese Diskrepanzen werden als das Resultat eines glaubwürdigkeitsbezogenen Evaluationsprozesses der Behörde (Prozess der Einstellungsbildung bezüglich der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers) betrachtet. Mögliche Beispiele für solche Diskrepanzen können sprachliche Merkmale von Nichtübereinstimmung der Behörde mit dem Gesuchsteller, wie z.B. eine Zurückweisung oder ein Einwand auf eine Antwort des Gesuchstellers sein.

Einheitenbildung der Sprache für die Analyse durch Äusserungspositionen und prädikatzentrierte Einheiten:

Die Interaktion im Gespräch zwischen den Gesprächsparteien soll auch bei der Bildung der Analyseeinheiten berücksichtigt werden: Die Analyseeinheiten, in denen sprachliche Merkmale der Glaubwürdigkeitsbeurteilung gesucht werden, sollen die wechselseitige Abfolge in der Interaktion abbilden. Dies wird mittels den Äusserungspositionen des MKA erreicht, mit denen das Gespräch in zusammenhängende, interaktive Einheiten des sprachlichen Handelns gegliedert wird. Diese Äusserungspositionen lassen sich für eine detaillierte Analyse noch in prädikatzentrierte Einheiten (gemäss Moesch, 1987) unterteilen.

Anhand dieser Festlegung auf die relevanten Konstrukte ist m.E. ein Grundgerüst geschaffen, um die Suche nach Merkmalen der Glaubwürdigkeitsbeurteilung im Datenstrom der Transkripte hinreichend zu strukturieren und zu systematisieren. Durch den Fokus auf einen gesprächsanalytischen Ansatz wird es zugleich möglich, die Interaktion bei der Analyse adäquat zu berücksichtigen.

Im Folgenden geht es nun darum, aufzuzeigen, wie diese Konstrukte für die Untersuchung operationalisiert werden können.

3.2. Operationalisierung der Konstrukte

Im Folgenden wird darauf eingegangen, wie das Modell des kommunikativen Austauschs und die Erfassung von verbalisierten glaubwürdigkeitsbezogenen Diskrepanzen operationalisiert werden können:

1. Segmentierungskriterien für die Analyseeinheiten:

Ein zentraler Aspekt des MKA ist eine an der Interaktion ausgerichtete Segmentierung des Gesprächs. D.h., die Gliederung des Anhörungsgesprächs in eine wechselseitige Abfolge von Redebeiträgen beider Gesprächsparteien. Es handelt sich um ein methodisches Problem, das vor der eigentlichen glaubwürdigkeitsbezogenen Analyse gelöst werden muss, da diese später darauf aufbauen wird.

Die einzelnen Operationalisierungskriterien um diese Segmente zu bilden, werden im Methodenkapitel (vgl. Kapitel 4.2) expliziert. Hier können auf theoretische Annahmen von bereits bestehenden Untersuchungen mit dem MKA zurückgegriffen werden, um Segmentierungskriterien von bspw. Pausenlängen etc. zu definieren.

2. Diskrepanzen bzw. Standards zur Erfassung von Glaubwürdigkeitsmerkmalen:

Wolff & Müller (1997) sowie Deppermann (1997) haben sich in ihren Untersuchungen mit der Erfassung von Glaubwürdigkeitsmerkmalen auseinandergesetzt. Weshalb können die daraus gezogenen Forschungsergebnisse nicht für die vorliegende Arbeit übernommen werden? Dies ist m.E. aus drei Gründen nicht möglich:

- a) *Kontextsensitivität von sprachlichen Merkmalen:* Der Kontext, in dem ein Gespräch stattfindet, kann die verwendete Sprache in erheblichem Masse beeinflussen. Zum Beispiel existieren fachspezifische Begrifflichkeiten von Skepsis/Unglaubwürdigkeit, die nur in bestimmten Settings vorkommen (z.B. der

Vorhalt). Die Untersuchungen von Wolff & Müller (1997) sowie Deppermann (1997) fanden in einem juristischen Kontext statt. Beim vorliegenden Untersuchungskontext hingegen handelt es sich um eine Anhörung im Rahmen der Zulassung zum Zivildienst. Ein ebenfalls institutionalisiertes Setting, jedoch nicht mit einer gerichtlichen Situation vergleichbar. D.h., sprachliche Merkmale, die bei den Untersuchungen von Wolff & Müller (1997) oder Deppermann (1997) von Bedeutung waren, können in der vorliegenden Arbeit gar nicht vorkommen.

- b) *Mangel an klaren Abgrenzungskriterien bei der Typisierung*: Bei der Definierung der Typisierung der Sprache verzichten sowohl Wolff & Müller (1997) wie auch Deppermann (1997) darauf, die unterschiedlichen Typen von sprachlichen Auffälligkeiten klar voneinander abzugrenzen. So behandeln zwar beide Studien den Widerspruch bzw. die Widerspruchsfreiheit, liefern dazu aber keine klaren Operationalisierungskriterien. Die grosse Variabilität der Sprache macht es jedoch notwendig, klare Abgrenzungskriterien zu definieren, um eine sprachpsychologische Untersuchung quantifizierbar und vergleichbar zu machen. Durch das Fehlen von klaren Abgrenzungskriterien kann beispielsweise das Konstrukt des Widerspruchs nicht aus den Untersuchungen von Wolff & Müller (1997) sowie Deppermann (1997) übernommen werden. Deshalb soll für die vorliegende Untersuchung *vor* der eigentlichen Kategorisierung sprachlicher Merkmale eine explorative Studie Antworten zur Operationalisierung liefern.
- c) *Unterschiede im methodischen Vorgehen*: Das methodische Vorgehen bei der vorliegenden Arbeit hebt sich vom Vorgehen der oben erwähnten Forschungsarbeiten ab. So wird hier von der *negativ exklusiven Auffassung vom Verstehen* ausgegangen. D.h., es wird nach Merkmalen des „sicher nicht Gemeinten“ gesucht, das als Abweichung von einem Standard definiert werden kann. Bestehende Resultate aus den oben erwähnten Studien können dabei als Hinweise, wie Abweichungen vom Standard aussehen könnten, verwendet werden (z.B. das Konstrukt des Widerspruchs bzw. der Widerspruchsfreiheit). Durch die ausschliessende Definition erhoffe ich mir, das Abgrenzungsproblem innerhalb der Kategorien beheben zu können. Die Operationalisierung kann so mittels funktionaler Kategorien von Standardabweichungen erfolgen. Besteht ein solches Kategoriensystem für eine quantitative Auswertung, können auch Hypothesen gebildet werden.

Fazit:

Vor der Hypothesenbildung gilt es zuerst die Grundlagen zu schaffen, die eine solche erlauben. Es soll zuerst der Frage nachgegangen werden, welche sprachlichen Merkmale der Glaubwürdigkeitsbeurteilung bestehen und wie sie für eine quantitative Untersuchung operationalisiert werden sollen.

3.3. *Fragestellungen und Hypothesen*

Vorbereitende Beschreibung der analysierten Transkripte

Da in den transkribierten Gesprächen auch nicht-themenrelevante Teile vorkommen (z.B. Begrüssung, Verabschiedung) wird in Kapitel 5.1.1 definiert, mit welchen Kriterien diejenigen Teile bestimmt werden, welche für die Auswertung verwendet werden. Dies garantiert, dass tatsächlich nur themenrelevantes Material ausgewertet und miteinander verglichen wird. Zusätzlich werden in Kapitel 5.1.2 und Kapitel 5.1.3 die Gespräche hinsichtlich der Dauer der Anzahl Äusserungen charakterisiert.

Diese Erhebungen sind noch nicht mit den Fragestellungen verbunden, sondern dienen als vorbereitende Arbeiten zur Bearbeitung der nachfolgenden Fragestellungen

Das generelle Untersuchungsziel (Was soll untersucht werden?)

Das wichtigste Ziel der Analyse ist es, die Frage zu beantworten, ob sich die Transkripte der zugelassenen und der abgelehnten Gesuchsteller hinsichtlich bestimmter sprachlicher Instrumente der Behörde zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit unterscheiden. Dieses Untersuchungsziel lässt sich jedoch nicht auf direktem Weg erreichen, da zuerst bestimmte Voraussetzungen geschaffen werden müssen.

Um diese generelle Untersuchungsfrage zu beantworten, werden mehrere qualitative und quantitative Untersuchungen mit unterschiedlichen Fragestellungen und Hypothesen durchgeführt:

- In **Phase 1** der Analyse wird mittels vorbereitender explorativer Untersuchungen die Grundlage geschaffen, um die sprachlichen Merkmale zu kategorisieren und quantifizierbar zu machen (Kapitel 5.2).
- In **Phase 2** der Analyse werden die kategorisierten sprachlichen Merkmale pro Transkript und pro Zulassungsentscheid (Zulassung/Ablehnung) miteinander verglichen (Kapitel 5.3).
- In **Phase 3** der Analyse wird schliesslich noch der Frage nachgegangen, ob der Gesuchsteller einen relevanten steuernden Einfluss auf das Verhalten der Behörde im Gespräch besitzt (Kapitel 5.4).

Um den Unterschied zwischen explorativen und komparativen Untersuchungen deutlich zu machen, werden im folgenden für explorative Untersuchungen *Fragestellungen* formuliert und für komparative Untersuchungen *Hypothesen* gebildet (die verifizierbar und falsifizierbar sind). Hypothesen im engeren Sinne (mit abhängigen und unabhängigen Variablen) werden jedoch nur für quantitative Vergleiche formuliert. Für qualitative Vergleiche wird lediglich nach Hinweisen auf mögliche Zusammenhänge gesucht.

Phase 1: Explorative Untersuchung zur Bestimmung der sprachlichen Merkmale der Glaubwürdigkeitsbeurteilung in Äusserungen der Behörde (Kapitel 5.2)

In Phase 1 wird nach sprachlichen Merkmalen der Glaubwürdigkeitsbeurteilung gesucht. Da es sich um eine *explorative Untersuchung* handelt, kann hier noch keine Hypothese gebildet werden. Vielmehr geht es um eine Charakterisierung der Glaubwürdigkeitsbeurteilung im vorliegenden spezifischen Kontext des Anhörungsgesprächs. Diese Untersuchung kann mit den Analysen verglichen werden, wie sie bei konversationsanalytischen Untersuchungen vorgenommen werden, besitzt als methodischen Hintergrund jedoch die theoretischen Vorstellungen des MKA. D.h., es wird nach sprachlichen Merkmalen gesucht, die als Abweichungen von einem kommunikativen Standard betrachtet werden können.

Diese Charakterisierung wird von den beiden folgenden Untersuchungsfragen geleitet:

- Frage 1a: Mit welchen sprachlichen Instrumenten versucht die Behörde in B2 die Beurteilung von Glaubwürdigkeit in der Interaktion vorzunehmen?
- Frage 1b: Welche Instrumente in B2 stellen dabei Abweichungen von einem Standard der Glaubwürdigkeitsbeurteilung dar und weisen darauf hin, dass die Ermittlung von Glaubwürdigkeit nicht reibungslos verläuft?

Die Resultate dieser Untersuchung sollen dazu dienen, ein Kategoriensystem der für die Glaubwürdigkeitsbeurteilung relevanten Kategorien zu bilden. Dieses Kategoriensystem sprachlicher Merkmale dient als Ausgangspunkt für die Hypothesenbildung in Phase 2 der Analyse

Phase 2: Quantitativer und qualitativer Vergleich der Transkripte (Kapitel 5.3)

Aufgrund der Analyse in Phase 1 lassen sich nun pro Transkript die Anzahl Äusserungen der Behörde mit spezifischen sprachlichen Merkmalen der Glaubwürdigkeitsbeurteilung feststellen. Diese Äusserungen der Behörde repräsentiert in den Analysesequenzen des MKA (vgl. 2.6.2) die Äusserungsposition B2. Im Folgenden wird deshalb von "Abweichungen in B2" gesprochen. Gemeint sind damit generell Äusserungen der Behörde mit sprachlichen Merkmalen der Glaubwürdigkeitsbeurteilung.

Dadurch lassen sich die Transkripte untereinander vergleichen. Insbesondere interessiert dieser Vergleich in Abhängigkeit zur Zulassung bzw. Ablehnung des Gesuchstellers.

Vergleich der Einzeltranskripte

Hypothese 1: Die Transkripte unterscheiden sich hinsichtlich der Gesamtanzahl Abweichungen in B2 voneinander.

Die unabhängige Variable sind in Hypothese 1 die Äusserungen in B2 mit Abweichungen vom Standard; die abhängige Variable stellen die Gesuchsteller dar.

Vergleich der Zulassungen und Ablehnungen

Da das spezifische Interesse speziell den Unterschieden zwischen den Transkripten von zugelassenen und abgelehnten Gesuchstellern gilt, wird in Hypothese 2 die erste Hypothese entsprechend eingeschränkt.

Hypothese 2: Die Transkripte von zugelassenen Gesuchstellern und von abgelehnten Gesuchstellern unterscheiden sich hinsichtlich der Gesamtanzahl Abweichungen in B2 voneinander.

Die unabhängige Variable sind in Hypothese 2 die Äusserungen in B2 mit Abweichungen vom Standard. Die abhängige Variable die Gesuchsteller mit Zulassungen und Ablehnungen.³⁰

Dort wo sich in den Paarvergleichen statistische Unterschiede finden lassen, können die verifizierten Hypothesen als Erklärung für den Zulassungsentscheid verwendet werden.

Qualitative Fragestellungen für die Einzelfallbetrachtungen:

Für die Klärung weiterer Unterschiede, welche den Zulassungsentscheid erklären können, wird anschliessend noch eine *qualitative Einzelfallbetrachtung* der Transkripte vorgenommen.

Frage 2: Welche weiteren Unterschiede können aus der Einzelfallbetrachtung der Konflikte in Zusammenhang mit dem Zulassungsentscheid (Zulassung/Ablehnung) gefunden werden?

Zusätzlich zu dieser Fragestellung interessiert auch, ob sich Bezüge zwischen Äusserungen der Behörde mit sprachlichen Merkmalen der Glaubwürdigkeitsbeurteilung und Äusserungen der Behörde im Entscheidfindungsgespräch herstellen lassen.

Frage 3: Werden die während der Anhörung eingesetzten Instrumente zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers in der Entscheidfindung herangezogen?

³⁰ Aus methodischen Gründen (zu kleine Gruppengrössen von je 3 Transkripten mit Zulassungen/Abweichungen) und, weil die Arbeit primär auf Einzelfallanalysen ausgerichtet ist, wurde darauf verzichtet, die Gruppennittelwerte miteinander zu vergleichen. Deshalb werden für die Überprüfung dieser Hypothesen Paarvergleiche von Transkripten gebildet: Es werden systematisch die Anzahl Abweichungen in Transkripten mit Zulassungen und mit Ablehnungen hinsichtlich statistischer Unterschiede untersucht. Eine weitere Möglichkeit würde darin bestehen, sämtliche Äusserungen einer Gruppe zusammenzufassen. So käme man sehr wohl auf statistisch signifikante Resultate, jedoch sind die theoretischen Vorannahmen problematisch: Es müsste vorausgesetzt werden, dass die Resultate z.B. unabhängig von den Einzelpersonen und der Gruppenzusammensetzung der Behörde zustandegekommen sind. Deshalb wird dieser Vergleich ebenfalls nicht als valide erachtet.

Phase 3: Qualitative Analyse des Zusammenhangs zwischen den Äusserungen der Behörde und den Äusserungen des Gesuchstellers (Kapitel 5.4)

In einem dritten Schritt konzentriert sich die Arbeit auf den interaktiven Aspekt bei der Beurteilung von Glaubwürdigkeit. Die Antworten des Gesuchstellers werden anhand formaler und inhaltlicher Aspekte kategorisiert, um zu zeigen, ob und wann er steuernd in das Gespräch eingreifen kann. D.h., die Äusserungen der Behörde werden hier primär als Reaktion auf Äusserungen des Gesuchstellers betrachtet.

Frage 4: Interaktiver Aspekt: Inwiefern lässt sich die Behörde durch Äusserungen des Gesuchstellers hinsichtlich ihrer Gesprächsaufgabe im Gespräch steuern?

4. Material und Methoden

4.1. Datenerhebung

In einem ersten Teil dieses Kapitels wird der Erhebungskontext des Zulassungsverfahrens zum Zivildienst in der Schweiz aus geschichtlicher, juristischer und institutioneller Sicht erläutert (4.1.1.). Im zweiten Teil wird beschrieben, unter welchen Bedingungen die Datenerhebung stattgefunden hat (4.1.2.). Kapitel (4.1.3.) hält fest, anhand welcher Kriterien die Gespräche für die Analyse selektiert wurden.

4.1.1. Der Erhebungskontext: Das Zulassungsverfahren zum Zivildienst

Die Beschreibung des Zulassungsverfahrens zum Zivildienst behandelt folgende Themen:

- Geschichtlicher Abriss und allgemeine gesetzliche Grundlagen
- Rollen im Zulassungsverfahren (die Fachbeamten/innen, die Kommissionsmitglieder, der Gesuchsteller)
- Ablauf des Verfahrens
- Ablauf einer Anhörung (Vorbesprechung, Anhörung, Entscheidungsfindung)

Im Anschluss daran wird darauf eingegangen, welche Informationsschritte vor der eigentlichen Datenaufnahmen in der Abteilung Zivildienst durchgeführt werden mussten und, wie sich schliesslich die Aufnahmesituation gestaltete.

Geschichtlicher Abriss und allgemeine gesetzliche Grundlagen:

Vor 1992 lautete Artikel 18 der Schweizerischen Bundesverfassung: „Jeder Schweizer ist wehrpflichtig“. Seit dem 17. Mai 1992 lautet Artikel 18 der Bundesverfassung neu: „Jeder Schweizer ist wehrpflichtig. Das Gesetz sieht einen zivilen Ersatzdienst vor.“ (beide Zitate aus der Botschaft zum Bundesgesetz über den zivilen Ersatzdienst, 1994).

Bis diese Änderungen 1992 eingeführt wurden, beschäftigte die Frage der Militärdienstverweigerung die Schweiz bereits während der letzten zwanzig Jahren.

- Am 4. Dezember 1977 wurde über die sogenannte „Münchensteiner-Initiative“ abgestimmt, die zum ersten Mal die Einführung des Zivildienstes forderte. Diese wurde zwar von den Stimmberechtigten angenommen, jedoch von sämtlichen Ständen abgelehnt.
- Am 26. Februar 1984 wurde eine zweite Volksinitiative zum Thema Zivildienst gestartet. Die Initiative mit dem Namen „für einen echten Zivildienst auf der Grundlage des Tatbeweises“ wurde von den Stimmberechtigten und von den Ständen abgelehnt. (Botschaft zum Bundesgesetz über den zivilen Ersatzdienst, 1994)
- Am 17. Mai 1992 hat das Schweizer Stimmvolk im dritten Anlauf mit überwältigender Mehrheit der parlamentarischen Initiative zur Einführung eines Zivildienstes zugestimmt.
- Am 1. Oktober 1996 schliesslich trat das Gesetz über den zivilen Ersatzdienst in Kraft. Art. 1 des Bundesgesetzes über den zivilen Ersatzdienst: „Militärdienstpflichtige, die glaubhaft darlegen, dass sie den Militärdienst mit ihrem Gewissen nicht vereinbaren können, leisten einen zivilen Ersatzdienst (Zivildienst) nach diesem Gesetz.“

(Definition möglicher Gewissensgründe vgl. Kapitel 2.3)

*Die unterschiedlichen Rollen im Zulassungsverfahren:***Die Zulassungskommission:**

Per Inserat wurden Interessierte gesucht, die als Mitglied der Zulassungskommission bei der Umsetzung des Zivildienstgesetzes eine aktive Rolle übernehmen wollten. Es meldeten sich ca. 1600 interessierte Schweizerinnen und Schweizer. In ihren Bewerbungsunterlagen mussten die Interessierten über ihre persönliche Auseinandersetzung mit dem Thema, wie auch über ihre Person Auskunft geben. Weiter mussten sie einen Strafregisterauszug und Zeugniskopien beilegen. Wurde ein Dossier als „brauchbar“ qualifiziert, folgten zwei Gespräche mit dem Kandidaten/der Kandidatin. Das erste Gespräch wurde von einem unabhängigen Berater durchgeführt, das zweite Gespräch vom Abteilungsleiter der Abteilung Zivildienst und einer/einem seiner Mitarbeitenden. Wurden beide Interviews als positiv bewertet, wurde der Name der Person als mögliches Kommissionsmitglied dem Departementschef unterbreitet und von ihm gutgeheissen.

Bei der Auswahl der Kommissionsmitglieder wurde Wert darauf gelegt, dass jedes einzelne Mitglied einen Bezug zur betroffenen Altersgruppe der Gesuchsteller hat. Ausserdem war es der Behörde – u.a. auch wegen der politischen Brisanz des Themas – ein Anliegen, dass die Zusammensetzung der Mitglieder der Zulassungskommission eine grösstmögliche Ausgewogenheit bezüglich Geschlecht, Sprachregion, Parteizugehörigkeit (wenn ersichtlich), Ausbildung und Kantonszugehörigkeit aufwies.

Schliesslich bestand die Zulassungskommission 1996 aus 60 Mitgliedern: 35 deutschsprachig, 9 italienischsprachig, 16 französischsprachig. Der Anteil der Frauen und der Männer betraf ca. 51% bzw. 49%, quer durch alle Alters- und Qualifikationsstufen, wobei ein deutlicher Überhang an AkademikerInnen festgestellt werden konnte.

Vor ihrem ersten Einsatz als Mitglieder der Zulassungskommission wurden die Personen in einem Seminar auf ihre Rolle bzw. ihre Aufgabe vorbereitet. In diesem dreitägigen Seminar wurden sie bezüglich Ethik, Gewissen und Gesprächsführung geschult. Die kontinuierliche Weiterbildung der Kommissionsmitglieder ist ein erklärtes Ziel der Abteilung Zivildienst.

Die einzelnen Mitglieder kamen nicht regelmässig zum Einsatz, sondern der Einsatzplan richtet sich nach ihrer Verfügbarkeit. In der Regel wurde ein Mitglied pro Jahr durchschnittlich zwischen 10 bis 15 Mal eingesetzt. Das Aufgebot für einen Tag beinhaltete die Teilnahme an drei Anhörungen.

Der Gesuchsteller und seine Unterlagen:

„Militärdienstpflichtige³¹, die Zivildienst leisten wollen, können jederzeit bei der Vollzugsstelle ein schriftliches Gesuch einreichen.“ (Bundesgesetz über den zivilen Ersatzdienst, 1995). Der Inhalt des schriftlichen Gesuchs besteht aus der Darlegung der persönlichen Überlegungen des Gesuchstellers, welche ihn zu seinem Gewissensentscheid gegen den Militärdienst geführt haben, einem ausführlichen Lebenslauf, einem aktuellen

³¹ In die Kategorie der Militärdienstpflichtigen gehören sowohl Personen, die bereits jahrelang Militärdienst geleistet haben wie auch Personen, die noch vor der Absolvierung der Rekrutenschule stehen und somit über keine Militärdienst Erfahrungen verfügen. Dieser Unterschied schlägt sich vor allem in der Begründung der Gesuchsteller nieder, was jedoch nicht bedeutet, dass eine Person mit viel Militärdienst Erfahrung die valableren Begründungen gegen den Militärdienst liefert.

Strafregisterauszug und dem Dienstbüchlein. Ausserdem müssen die Gesuchsteller im Gesuch ausdrücklich erklären, Zivildienst nach dem Zivildienstgesetz leisten zu wollen.

Nach Einreichung des Gesuchs bei der Vollzugsstelle für den Zivildienst werden die Unterlagen auf Vollständigkeit überprüft. Das Gesuch muss sowohl formell wie auch materiell³² vollständig sein, damit der Gesuchsteller schliesslich zu einer Anhörung eingeladen werden kann. Genügt das Gesuch diesen Bestimmungen nicht, wird der Gesuchsteller von der Vollzugsstelle schriftlich aufgefordert, sein Gesuch zu ergänzen.

Die FachbeamtInnen der Abteilung Zivildienst:

Die Abteilung Zivildienst besteht aus den verschiedensten Personen mit den unterschiedlichsten Funktionen. Für die vorliegende Arbeit am Wichtigsten sind die Mitarbeitenden, die ein Gesuch von der Prüfung auf Vollständigkeit bis zur Ausformulierung des Entscheides begleiten. Die wichtigsten Aufgaben der sogenannten FachbeamtInnen gliedern sich wie folgt:

1. Überprüfung des Gesuchs auf Vollständigkeit, allenfalls Einholen weiterer Erklärung und Unterlagen.
2. Einladung zur Anhörung mit Informationen zum Verfahren an den Gesuchsteller. Zusammenstellung und Versand der notwendigen Dokumentation zur Vorbereitung an die Kommissionsmitglieder.
3. Gemeinsame Anhörung mit der Kommission: Stellen von Fragen und Erstellen der Anhörungsnotizen³³.
4. Diskussion und Antragsstellung an die Geschäftsstelle durch die Kommission unter Beratung durch den/die Fachbeamtin. Der/die Mitarbeiterin hat bei der Entscheidung über Zulassung bzw. Ablehnung kein Stimmrecht, gewährt aber durch ihre Beratungstätigkeit und auf Grund der grössten Erfahrung der Anwesenden einen einheitlichen Standard in der Handhabung der Praxis. Die Entscheidung wird ausschliesslich von den Kommissionsmitgliedern getroffen.
5. Verfassung der Verfügung.

In der vorliegenden Arbeit konzentriere ich mich auf den im dritten Punkt der oben stehenden Aufzählung genannten Teilaspekt im Zulassungsverfahren zum Zivildienst. Der Einfluss der Fachbeamtin/des Fachbeamten im Verfahren beschränkt sich nicht ausschliesslich auf die Anhörung. Bereits bei der Überprüfung des Gesuchs auf Vollständigkeit kann sie/er, für den weiteren Verlauf des Verfahrens, wichtige Entscheide treffen. Oft handelt es sich bei der Entscheidung, ob ein Gesuch materiell vollständig ist, um eine Ermessensfrage. Begründungen können mehr oder weniger umfangreich und entsprechend mehr oder weniger nachvollziehbar sein. Mit anderen Worten kann ein Gesuch auch dann als materiell vollständig erachtet werden, wenn die Begründung sehr knapp ist. Je nach dem, ob eine/ein Fachbeamtin/Fachbeamter nun den Eindruck hat, dass eine ausführlichere Begründung bezüglich des Gewissensentscheids für die Nachvollziehbarkeit hilfreich sein könnte, kann sie/er den Gesuchsteller bitten, die Begründung zu ergänzen und nachzuliefern.

In ihrer Arbeit während der Anhörung und der daran anschliessenden Entscheidungsfindung amtiert die/der Fachbeamtin/Fachbeamte als BeraterIn der Kommission und als „GarantIn für

³² Ein Gesuch, welches in seiner Begründung oder in seinem Lebenslauf nicht ausführlich genug ist, oder, aus dem die Motivation zum Leisten des Zivildienst nicht klar hervor geht, wird als materiell unvollständig bezeichnet.

³³ Während der Anhörung verfasst der/die Fachbeamte die Anhörungsnotiz. Es liegt in der Natur der Sache, dass während der Anhörung (für die spätere Entscheidungsfindung) kein Wortprotokoll aufgenommen werden kann und die Anhörungsnotizen keinen Anspruch auf Vollständigkeit haben. Nichtsdestotrotz geben sie den Verlauf der Anhörung und den Inhalt des Gesprächs in groben Zügen wieder, und helfen der Kommission bei ihrer Aufgabe.

die Umsetzung eines einheitlichen Verfahrens“ (Zitat aus einem internen Papier). Da sie/er pro Woche (abhängig von ihrem/seinen Anstellungsgrad) mehrere Anhörungen durchführt (pro 20% Beschäftigungsgrad eine Anhörung), verfügt sie/er innerhalb des Anhörungsteams über die grösste Erfahrung und kann somit eine Gleichbehandlung der Argumente gewährleisten. Es versteht sich von selbst, dass es sich dabei um eine nicht immer einfache Aufgabe handelt.

Nicht nur die Kommissionsmitglieder werden für ihre Rolle auf dem Gebiet der Ethik, des Gewissens und der Gesprächsführung weitergebildet, auch die Fachbeamtinnen werden regelmässig in Seminaren (gemeinsam mit den Kommissionsmitgliedern) geschult.

Zum Zeitpunkt der Aufnahmen für die vorliegende Arbeit bestand das deutschsprachige FachbeamtenInnen-Team aus insgesamt 8 Männer und Frauen (alle mit akademischem Hintergrund), die alle zwischen 60 und 80% Teilzeit arbeiteten.

4.1.1.1. Ablauf des Verfahrens

Bevor der Gesuchsteller zu seiner Anhörung erscheint, durchläuft sein Gesuch die unterschiedlichsten Etappen:

- Vorprüfung des Gesuchs ev. Aufforderung zur Nachlieferung von Ergänzungen (bspw. wenn der Strafregisterauszug oder der Lebenslauf fehlt, die Begründung unvollständig oder schlecht nachvollziehbar ist etc.)
- Sobald das Gesuch vollständig ist, wird darauf eingetreten. Nicht darauf eingetreten wird beispielsweise, wenn der Gesuchsteller vom Militär noch nicht ausgehoben wurde oder nicht militärdienstpflichtig ist.
- Es folgt eine Einladung an den Gesuchsteller (mindestens einen Monat vor der Anhörung wird er eingeladen. Er kann die Einladung unter Geltendmachung von guten Gründen verschieben).
- Das Gesuch wird zur Vorbereitung der Anhörung an die Kommissionsmitglieder zugestellt.
- Es folgt die Anhörung des Gesuchstellers durch die Zulassungskommission (der Gesuchsteller darf einen Beistand mit in die Anhörung nehmen. Dieser beantwortet weder Fragen noch ergänzt er den Gesuchsteller. Er wirkt lediglich als Begleitung des Gesuchstellers). Im Anschluss daran findet die Entscheidungsfindung der Kommission unter Beratung der Fachbeamtin/des Fachbeamten statt.
- Der Antrag der Kommission wird der Geschäftsstelle zur Prüfung unterbreitet. Wenn der Chef der Abteilung Zivildienst dem Antrag folgt, verfasst die Fachbeamtin/der Fachbeamte den Entscheid und schickt das Dokument dem Gesuchsteller. Stimmt der Chef nicht mit dem Antrag der Kommission überein, so kann er den Entscheid umstossen und seine Argumente zur Vernehmlassung an die Kommission senden. Unabhängig davon, ob die Kommissionsmitglieder mit den Argumenten der Geschäftsstelle übereinstimmen oder nicht, obliegt die definitive Entscheidung der Geschäftsstelle. Der Gesuchsteller erhält seinen Entscheid in jedem Fall schriftlich nach Abschluss des Vernehmlassungsverfahrens.
- Der Gesuchsteller kann gegen den Entscheid Rekurs einlegen (bei einer Zulassung, weil die Tage, die der Gesuchsteller noch Militärdienst leisten müsste, falsch ausgerechnet wurden; bei einer Ablehnung gegen den Entscheid an und für sich).

- Es folgt ein Vernehmlassungsverfahren der Geschäftsstelle zu Handen der Rekurskommission in Zusammenarbeit mit der Zulassungskommission und schliesslich ein Entscheid der Rekurskommission betreffend der Beschwerde.

Von der Einreichung des Gesuchs bis zum Entscheid musste der Gesuchsteller zum Zeitpunkt der Aufnahmen mit bis zu sechs Monaten Wartezeit rechnen. Es war damals erklärtes Ziel der Abteilung Zivildienst, dass der ganze Prozess, vom Eingang des Gesuchs bis zur Bekanntgabe des Entscheides, nur noch drei Monate in Anspruch nehmen sollte.

4.1.1.2. *Ablauf einer Anhörung*

Die Anhörung besteht aus drei aufeinanderfolgenden Teilen.

- **Vorbesprechung:** Teil eins besteht aus der Vorbesprechung des Gesuchs. Die Kommissionsmitglieder besprechen gemeinsam mit der Fachbeamtin/dem Fachbeamten das vorliegende Gesuch. Jede einzelne Person teilt mit, zu welchem Punkt im Gesuch sie noch Fragen hat, wo noch Erklärungsbedarf herrscht und, welche Fragen sie dem Gesuchsteller stellen wird. Zur Vorbereitung auf das Gespräch bzw. auf die zu stellenden Fragen, steht den Mitgliedern der Behörde ein „Gesprächsplan“³⁴ zur Verfügung. Zum Zeitpunkt der Vorbesprechung hatten die Kommissionsmitglieder und die MitarbeiterIn der Abteilung Zivildienst, als Vorbereitung auf die Anhörung, bereits eingehend Gelegenheit sich mit dem Gesuch³⁵ auseinanderzusetzen. Es ist also wahrscheinlich, dass sich die beurteilenden Personen bereits ein Bild des Gesuchstellers gemacht haben und mit entsprechenden Erwartungen an die Anhörung herangehen.
- **Anhörung:** Teil zwei besteht aus der eigentlichen Anhörung. Hier treffen die Mitglieder der Behörde zum ersten Mal auf den Gesuchsteller. Nach der Begrüssung und der Vorstellung aller Anwesenden, beginnt die Befragung des Gesuchstellers. Die Anhörung dauert in der Regel eine Stunde, kann aber in Ausnahmefällen auch länger dauern. Die Mitglieder der Behörde sind in der Auswahl der Fragen, die sie dem Gesuchsteller stellen, frei. Wegweisend für die Auswahl der Fragen ist einzig die Einschätzung darüber, ob die Antwort den Mitgliedern der Behörde bei der Erfüllung ihrer Aufgabe dienlich sein kann. Im Anschluss an die Befragung wird der Gesuchsteller über die administrativen Folgeschritte informiert und schliesslich verabschiedet.
- **Entscheidfindung:** Der dritte Teil der Anhörung folgt im Anschluss an die Befragung. In einem ein- bis zweistündigen Gespräch beraten die Mitglieder der Behörde über das Gespräch mit dem Gesuchsteller. Zu diesem Zweck erhalten die Kommissionsmitglieder die Gesprächsnotizen, die mehr oder weniger umfangreich ausfallen können (je nach Gesprächslänge und Tippgeschwindigkeit der Fachbeamtin/des Fachbeamten). Nachdem alle die Gesprächsnotizen durchgelesen haben, beginnt die Entscheidfindung. Mit Hilfe eines Rasters (welches sich am Gesprächsplan orientiert) beantworten die Mitglieder der Zulassungskommission Fragen hinsichtlich Gewissensnot, Gewissenserforschung, Gewissensentscheidung und Gewissenserklärung und tragen diese in den dafür vorgesehenen Spalten im Raster ein. Die Argumente des Gesuchstellers werden

³⁴ Der Gesprächsplan beinhaltet mögliche Fragen zu den Themen: Gewissenskonflikt, Gewissensnot, Gewissenserforschung, Gewissensentscheidung, Gewissenserklärung (dieses Papier kann der Arbeit nicht beigelegt werden, da es sich um ein internes, vertrauliches Dokument der Abteilung Zivildienst handelt).

³⁵ Den Kommissionsmitgliedern wird zur Vorbereitung auf die Anhörung der Lebenslauf und die Begründung des Gewissensentscheids (kopiert) zugestellt.

entsprechend ihrer Wertung durch die Kommissionsmitglieder in die Spalten „dafür“, „dagegen“ und „neutral“ notiert. So entsteht während der Diskussion ein Stimmungsbild und mündet schliesslich im Entscheid. Den Eindruck, den die einzelnen Kommissionsmitglieder gleich im Anschluss an die Anhörung vom Gesuchsteller haben, kann sich durch die Diskussion erhärten, er kann sich aber auch verändern und am Ende in eine ganz andere Richtung zeigen. Durch das Einholen aller Eindrücke und Diskutieren der einzelnen Aspekte passiert es immer wieder, dass sich eine antizipierte Zulassung zu einer definitive Ablehnung verändert. Am Ende jeder Entscheidfindung steht die formelle Abstimmung der Kommissionsmitglieder bezüglich Zulassung oder Ablehnung des Gesuchstellers zum Zivildienst. Der Entscheid wird in Form eines schriftlichen Antrags an die Vollzugsstelle weitergeleitet.

4.1.2. Die rechtlichen Grundlagen für die Gesprächsaufnahmen

Bewilligung: Anfrage an das BIGA:

1997 wurde beim ehemaligen Bundesamt für Industrie, Gewerbe und Arbeit (BIGA)³⁶ die Anfrage um Erlaubnis zur Aufnahme von Zulassungsgesprächen zum Zivildienst in der Abteilung „Zivildienst“ eingereicht. Die aufgenommenen Daten sollten als Grundlage für eine Dissertation dienen. Nach vorgängigen Abklärungen war das BIGA bereit, Tonbandaufnahmen zu gestatten. Aus Gründen der mangelnden Akzeptanz der beteiligten Personen und der Beeinträchtigung des Verfahrens, wurden Videoaufnahmen von Anfang an ausgeschlossen.

Das bewilligte Gesuch zur Datenerhebung umfasste schliesslich die beiden folgenden Punkte:

- Tonaufnahme der Gespräche im Rahmen der Anhörung: Vorbesprechung (Behörde), Anhörung (Behörde und Gesuchsteller) und Entscheidfindung (Behörde) (vgl. auch Kapitel 4.1. „Erhebungskontext“).
- Einsicht in das Dossier, welches die Abteilung für Zivildienst von jedem Gesuchsteller führt. Im Dossier enthalten sind das schriftliche Gesuch des Gesuchstellers, das Protokoll der Anhörung und die Empfehlung der Behörde auf Zulassung oder Ablehnung zu Händen des BIGA. Das Dossier kann noch weitere administrative Unterlagen enthalten, wie z.B. allfällige Korrespondenz. Diese waren für die vorliegende Untersuchung jedoch nicht von Belang.

Information an die Kommission und die SachbearbeiterInnen des Zivildienstes:

Anlässlich eines Weiterbildungsseminars für die Kommission zur Zulassung zum Zivildienst und die SachbearbeiterInnen der Abteilung Zivildienst im Frühjahr 1997 informierte der Abteilungsleiter die Anwesenden über die bevorstehende Untersuchung und bat die Kommission um Unterstützung des Projekts. Wenig später wurden die Fachbeamtinnen und –beamten durch ein internes Schreiben differenziert über die Untersuchung informiert und um ihre Teilnahme gebeten. Da ich damals selber in der Abteilung Zivildienst als Fachbeamtin

³⁶ Die Abteilung Zivildienst gehörte 1997 zum damalige BIGA, welches später in das Bundesamt für Arbeit und Wirtschaft (BWA) umbenannt wurde und sich heute Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) nennt.

tätig war, konnte ich die Fragen meiner Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzten aus erster Hand beantworten und sie persönlich über die Vorgehensweise informieren.

- Mit den Fachbeamtinnen und –beamten wurde vereinbart, dass sie den Kommissionsausschuss (bestehend aus drei Kommissionsmitgliedern) vor dem ersten Gespräch (der Vorbesprechung, welche unter Ausschluss des Gesuchstellers stattfindet) über die Tonbandaufnahme informierte. Dies geschah sowohl schriftlich (in Form eines Informationspapiers) als auch mündlich.
- Für das Einlegen und Wechseln der Tonbandkassetten waren die Fachbeamtinnen und –beamten zuständig.

Zur Gewinnung des Gesuchstellers als Teilnehmer an der Untersuchung, wurde anders vorgegangen:

- Nach der Festlegung eines Termins für die Anhörung zur Zulassung zum Zivildienst, wurde der Gesuchsteller angerufen und über die Untersuchung informiert. Anschliessend wurde er gefragt, ob er sich als Teilnehmer für die Untersuchung zur Verfügung stellen würde und zu diesem Zweck die Anhörungsgespräche (Vorbesprechung, Anhörung und Entscheidfindung) auf Tonband aufgezeichnet werden könnten.
- Willigte der Gesuchsteller ein, so wurde ihm und (falls vorhanden) seinem Beistand vor dem Anhörungsgespräch ein Papier ausgehändigt, welches erneut über die Untersuchung informierte und formell um seine Teilnahme anfragte.
- Lehnte der Gesuchsteller die Anfrage ab, erwuchs ihm daraus kein Nachteil³⁷.

Waren alle Voraussetzungen zur Durchführung der Aufnahmen erfüllt (die vorgängige mündliche Einverständniserklärung der Beteiligten an der Untersuchung), konnten die Gespräche aufgezeichnet werden.

Zusammensetzung des Kommissionsausschusses:

Die gesamte Kommission zur Zulassung zum Zivildienst bestand 1997 aus rund 65 Personen (vgl. 4.1.1). Für einen Anhörungstag³⁸ wurde ein Ausschuss von drei Mitgliedern der Zulassungskommission gebildet. Kriterium bei der Zusammensetzung des „Anhörungsteams“ war die Verfügbarkeit der Mitglieder. Dies bedeutet, dass die Zusammensetzung der Anhörungsteams von Anhörungstag zu Anhörungstag variierten (d.h., es bestanden keine „fix zusammengestellten“ Ausschüsse). Das Kriterium der Verfügbarkeit der Kommissionsmitglieder brachte zwar mit sich, dass sich keine eingespielten Anhörungsteams bilden konnten, durch die regelmässige Schulung aller Kommissionsmitglieder wurde jedoch gewährleistet, dass alle Beteiligten regelmässig ihre Befragungstechniken üben konnten und über einen einheitlichen Wissenshintergrund verfügten. So wurde gewährleistet, dass die immerwährende Neuzusammensetzung der Kommissionsausschüsse sich für die Gesuchsteller nicht zu einem Nachteil entwickelte.

Für die vorliegende Untersuchung bedeutet dies, dass keines der aufgezeichneten Gespräche unter der gleichen Personenzusammensetzung der Zulassungskommission durchgeführt wurde. Es beruht auf Zufall, wenn ein Mitglied in mehr als einem der ausgewerteten Gespräche teilgenommen hat. Bezüglich der Generalisierbarkeit der Resultate soll hier festgehalten werden, dass in der vorliegenden Untersuchung primär Gruppen bestehend aus

³⁷ Ausser der Fachbeamtin/dem Fachbeamten, der den Gesuchsteller um Teilnahme an der Untersuchung angefragt hatte, wusste niemand von der Anfrage. Es wurde auch keine diesbezügliche Notiz im Dossier abgelegt.

³⁸ Pro Anhörungstag wurden insgesamt drei Gesuche bearbeitet (bestehend aus: Vorbesprechung, Anhörung und Entscheidfindung).

einzelnen Individuen untersucht werden. Das Ziel der Untersuchung ist, Hinweise darauf zu geben, wie die Kommission generell die Beurteilung von Glaubwürdigkeit vornimmt.

4.1.3. Aufnahmesituation und Material

Pro Fall bzw. pro Gesuchsteller wurden jeweils alle 3 Gespräche aufgezeichnet (Vorbesprechung, Anhörung und Entscheidfindung). Alle Aufnahmen eines Gesprächs fanden im gleichen Raum der Abteilung Zivildienst statt.

Als technisches Equipement diente ein Kunstkopfmikrophon. Dieses bestand aus zwei Mikrofonen und war mit einem Kassettengerät verbunden. Zur Aufnahme wurden handelsübliche 90 Minuten Musikkassetten verwendet.

Das Kunstkopfmikrophon wurde einem konventionellen Vocal-Mikrophon vorgezogen, weil die Audioaufnahme eine bessere Qualität besitzt. An den Gesprächen waren jeweils fünf bis sechs Personen beteiligt, die für das Transkript auseinandergehalten werden mussten. Das Material wurde freundlicherweise vom Psychologischen Institut der Universität Bern zur Verfügung gestellt.

Die Audioaufnahmen wurden durch die Fachbeamt/innen durchgeführt. Diese wurden vorangehend instruiert, wie das Kunstkopfmikrophon zu platzieren war und das Tonbandgerät bedient werden musste. Die Audioaufnahmen waren alle von genügender Qualität für die weitere Auswertung (Transkription).

4.1.4. Auswahl der Gespräche für die Analyse

Insgesamt wurden 15 vollständige Anhörungen aufgenommen. Für die Analyse wurden lediglich deren sechs verwendet. Die Auswahl der verwendeten Gespräche beschränkte sich auf die Kriterien, dass von jeder Entscheidform (Ablehnung und Zulassung) je drei Gespräche vorhanden sein mussten und dass die Aufnahmequalität der Gespräche eine möglichst vollständige Transkription erlaubte. D.h., es wurde nicht darauf geachtet, ob eine Anhörung besonders „gut“ oder speziell „problematisch“ verlaufen war; lediglich der Schlusssentscheid war bei der Selektion von Bedeutung.

Im Anschluss an die Auswahl der Gespräche wurden die verbleibenden Aufzeichnungen zerstört.

4.1.5. Bezeichnung der Transkripte

Um die Anonymität der Gesuchsteller zu wahren, mussten die Transkripte so bezeichnet werden, dass keine Rückschlüsse auf die dahinterstehenden Personen möglich waren. Die Bezeichnung sollte es jedoch gleichzeitig ermöglichen, die Originaldokumente dem richtigen Gesuchsteller zuzuweisen. So entstand folgendes System zur Bezeichnung der Dokumente: Die beiden letzten Buchstaben des Familiennamens des Gesuchstellers wurden mit dem Datum des Tages seiner Anhörung kombiniert (vgl. untenstehendes fiktives Beispiel):

Name des Gesuchstellers: Bernhard Trachsel
Datum der Anhörung: 24. Oktober 1997

Bezeichnung seines Transkripts: **EL27**

Die für die Arbeit verwendeten Bezeichnungen der Transkripte sind untenstehend aufgelistet:

Bezeichnung Transkript	Entscheid
CH30	Ablehnung (3:0)
RT09	Ablehnung (3:0)
ON17	Ablehnung (3:0)
IK10	Zulassung (2:1)
ER26	Zulassung (3:0)
NG19	Zulassung (3:0)

4.2. Datenaufbereitung

Bevor mit der eigentlichen Analyse der Daten begonnen werden kann, müssen die Rohdaten (im vorliegenden Fall sind dies die Audioaufnahmen der Gespräche) aufbereitet werden. Die Aufbereitung ist in drei Phasen gegliedert, wovon jede auf der vorangehenden aufbaut. In jeder der Phasen werden methodische Entscheidungen getroffen, die zugleich auch theoretische Implikationen besitzen. Diese gilt es zu explizieren, um die Nachvollziehbarkeit der Untersuchung zu gewährleisten (Steinke, 2003). Bei Phase drei kann darüber diskutiert werden, ob sie noch zu der Datenaufbereitung gehört oder bereits Bestandteil des Kapitels „Auswertungen“ ist. Ich habe mich entschieden, Phase drei bei der Datenaufbereitung zu belassen, da sie ein notwendiger Vorbereitungsschritt (insbesondere die Definition der Standards und der Abweichungen des Standards) für die schliessliche Analyse der Daten darstellt.

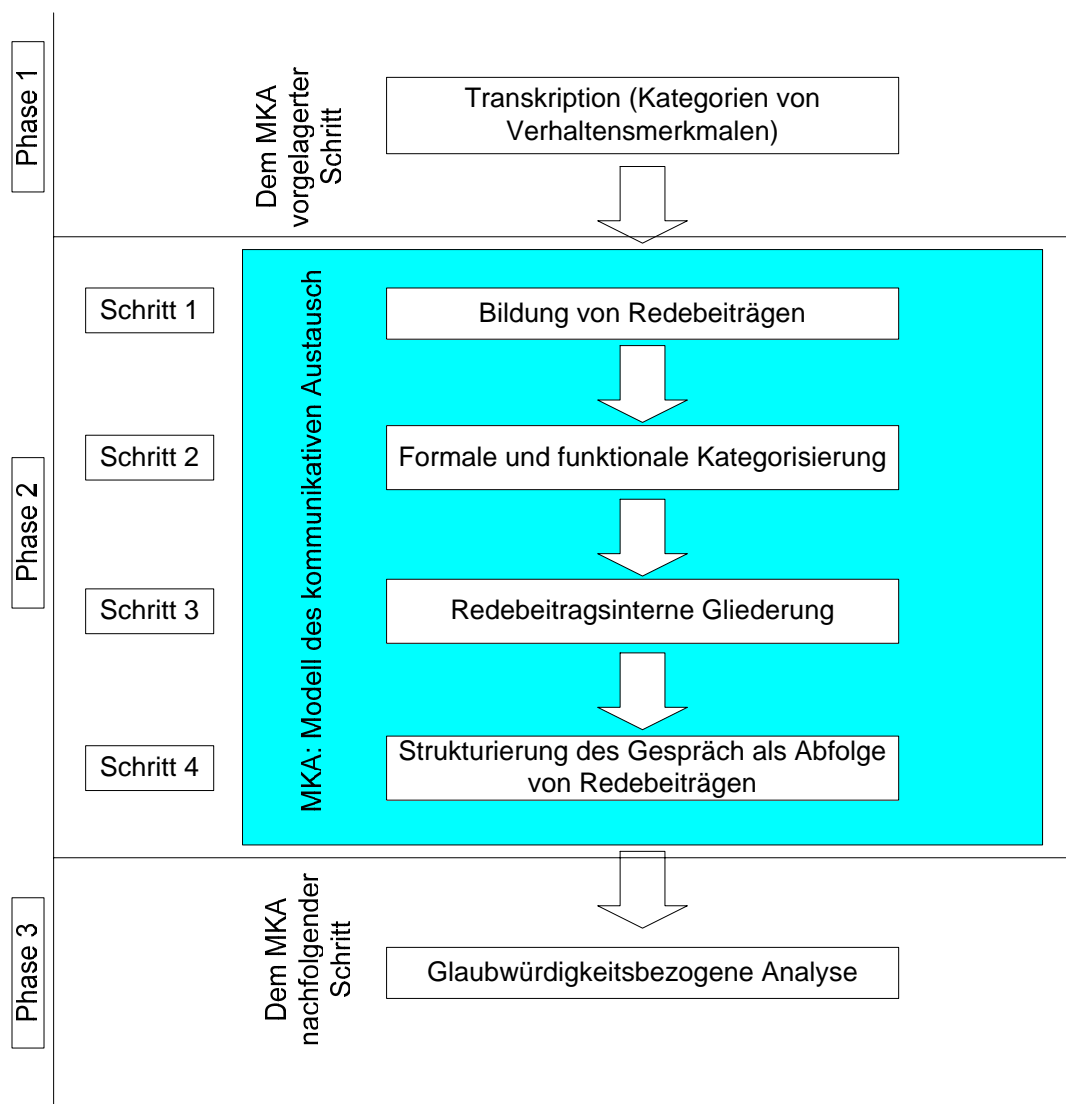


Abbildung 7: Die drei Phasen der Datenaufbereitung

Das Modell des kommunikativen Austauschs (MKA) gibt bezüglich der Datenaufbereitung gewisse Richtlinien vor, die sich nicht nur auf die modellspezifischen

Datenaufbereitungsschritte auswirken, sondern die bereits die theoretischen Entscheidungen der Transkription beeinflussen.

4.2.1. Phase 1: Die Herstellung der Transkripte

Untenstehende Graphik vermittelt einen groben Überblick über den theoriegeleiteten Prozess der Transkription. D.h., es wird aufgezeigt, welche Entscheidungen vor der eigentlichen Umsetzung der Transkription getroffen werden müssen. Nachfolgend werden die einzelnen Entscheidungen differenziert betrachtet.

Datenreduktion und Selektivität bei der Transkription

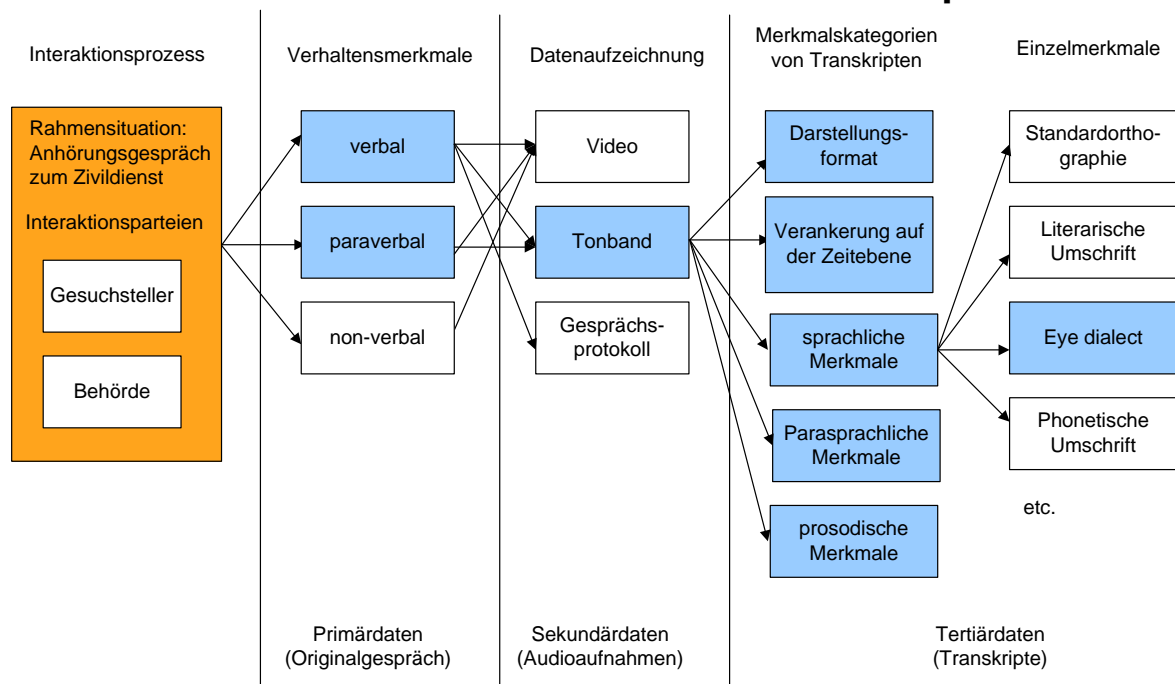


Abbildung 8: Datenreduktion und Selektivität bei der Transkription

Kowal und O'Connel (2003, S. 438) beschreiben Transkripte folgendermassen: „Unter Transkription versteht man die graphische Darstellung ausgewählter Verhaltensaspekte von Personen, die an einem Gespräch [...] teilnehmen.“

Die Herstellung von Transkripten ist ein theoriegeladener Prozess, der von Primärdaten (Originalgespräch) über Sekundärdaten (Audio- oder Videoaufnahmen) zu Tertiärdaten (dem Transkript des Gesprächs) führt. Sekundärdaten enthalten derart viele Informationen, dass es sich empfiehlt, die Auswahl der zu transkribierenden Verhaltensmerkmalen (verbale, prosodische, parasprachliche und aussersprachliche) auf die der Untersuchung zugrunde liegenden Fragestellungen auszurichten. In der Regel berücksichtigt die Transkription jedoch viel mehr Informationen als schliesslich für die Analyse verwendet wird. Dies liegt daran, dass in der Mehrheit der Fälle nicht mit Sicherheit vorausgesagt werden kann, welche Informationen für die Analyse von Bedeutung sein werden (Kowal & O'Connell, 2003).

Das MKA bietet Richtlinien über die Genauigkeit bzw. die zu transkribierenden Merkmale, die im Folgenden näher erläutert werden.

4.2.1.1. Genauigkeit der Transkription (erfasste Verhaltensmerkmale)

Bei der Transkription der dieser Untersuchung zugrunde liegenden Gespräche sind folgende Regeln berücksichtigt worden:

Verschriftlichung:

Die sprachlichen Rahmenbedingungen der vorliegenden Untersuchung (unterschiedliche schweizerdeutsche Dialekte im Zulassungsgespräch) legte die Verschriftlichung des Gesprächs in Form des „eye dialect“³⁹ (Kowal & O’Connell, 2003) nahe. Beim „eye dialect“ (welcher vor allem in der ethnomethodologischen Konversationsanalyse Verwendung findet) wird die Umgangssprache möglichst wortgetreu abgebildet, ohne jedoch phonetische Merkmale zu verwenden. Dies hat den Vorteil, dass die Besonderheiten der gesprochenen Sprache erfasst und abgebildet werden können (was beispielsweise bei der Verschriftlichung in Form der Standardorthographie nicht möglich ist). Für die vorliegende Untersuchung bedeutet dies, dass die unterschiedlichen Schweizer Dialekte in ihrer Eigenart erfasst werden. Ein „weiß Du“ wird im Transkript (je nach Dialekt der Person) zu einem „weisch“ oder „wäisch“. Ein „ja“, ausgesprochen von einer Balserin wird so zu einem „jä“ oder „jo“. Die dialektbezogene Verschriftlichung ist häufig auch Ermessenssache. So kann ein „ä“ zu einem „e“ werden, z.B. wird aus „redä“ „rede“. Grossbuchstaben sind dann berücksichtigt worden, wenn es sich bei den Wörtern um Substantive handelt.

Zu der Verschriftlichung der Redebeiträge gehört auch die Erfassung der zeitlichen Information (über Anfang und Ende des Redebeitrages).

Interpunktion:

Interpunktionen sind nicht berücksichtigt worden, da diese bereits im Bereich der Interpretation liegen und so die Absicht der Äusserungen der Gesprächsteilnehmenden verändern können. Ausgehend vom „eye dialect“ muss zudem berücksichtigt werden, dass die Person nicht in grammatikalisch korrekten Sätzen argumentiert, was die Interpunktion zusätzlich erschweren würde. Ausserdem bietet das MKA mit den prädikatzentrierten Analyseeinheiten ein Gliederungssystem für Redebeiträge an (vgl. Kapitel 4.2.2.3).

Unfertige und abgebrochene Wörter:

Alles was von den GesprächsteilnehmerInnen gesprochen bzw. als Lautmeldung geäussert wurde, ist transkribiert worden. Dazu gehören sowohl unfertige oder abgebrochene Wörter als auch Hörerpartikel⁴⁰ wie „mhm“ oder „ah“.

³⁹ Kowal & O’Connell (2003) führen in diesem Zusammenhang vier verschiedene Formen der Verschriftung an: Standardorthographie, literarische Umschrift, eye dialect und phonetische Umschrift.

⁴⁰ Hänni & Dähler verstehen unter Hörerpartikel „[...] eine kurze Vokalisation eines Gesprächspartners oder eine Gesprächspartnerin während des Zuhörens. [...]“ (1990, S. 357). Ein Hörerpartikel kann nicht als selbständiger Redebeitrag gewertet werden.

Prosodische Merkmale:

Die Berücksichtigung von prosodischen Merkmalen⁴¹ bei der Erstellung von Transkripten ist sehr zeitaufwendig und umständlich. Insbesondere die Phonetik und die Intonation sind schwer zu transkribieren und zu lesen. Entsprechend erfahren sie in der Gesprächsforschung kaum mehr Verwendung (Kowal und O'Connell, 2003). Die Nicht-Berücksichtigung der Intonation spart Zeit⁴², jedoch läuft man Gefahr, relevante Gesprächsmerkmale zu vernachlässigen. Dies ist dann der Fall, wenn lediglich die Betonung der Worte Informationen zu der Form der Äusserung (Frage, Befehl) enthalten und sich diese nicht am Satzaufbau erkennen lässt. Aus Gründen des zusätzlichen Zeitaufwandes wurde jedoch auf die Erfassung der Intonation verzichtet, zugunsten einer möglicherweise späteren Nachbearbeitung des Transkriptes. Intonationen würden dann nur noch dort erfasst, wo sie zur Bestimmung von Äusserungsformaten notwendig sind (z.B. zur Identifikation einer Frage).

Das MKA legt bezüglich der prosodischen Merkmale besonderen Wert auf die Pausen, da sie ein wesentlicher Bestandteil der Gliederung des Gesprächs in wechselseitige, aufeinanderfolgende Redebeiträge von zwei Gesprächsparteien darstellen. Bezüglich weiterer prosodischer Merkmale macht das MKA keine weiteren Vorgaben. Hier sind es die Überlegungen zur späteren Inhaltsanalyse, die als Entscheidungshilfe beizuziehen sind.

Pausen werden in Abhängigkeit ihrer Dauer in zwei unterschiedlichen Darstellungsformen angegeben:

- Pausen, die mehr als eine Sekunde dauern, werden in Klammern angegeben, z.B. „(3 sec)“. Die Dauer der Pausen wird auf die Sekunde genau angegeben. (Das Transkriptionsgerät Mini-Disc lässt keine genauere zeitliche Auflösung zu).
- Pausen, die weniger als eine Sekunde dauern, werden mit einem Schrägstrich „/“ gekennzeichnet. Mit diesen Pausen wird es möglich, den Gesprächsfluss abzubilden und es kann so erkannt werden, ob eine Person stockend oder fliessend spricht⁴³.

Pausen und ihre Bedeutung werden in Kapitel 4.2.2.1 (siehe bei der zeitlichen Definition von redefreier Zeit) noch detailliert besprochen.

⁴¹ Zu den prosodischen Merkmalen zählen Knoblauch & Luckmann folgende Merkmale: „Intonation, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit, Pausen, Rhythmus, Akzentuierung, Stimmqualität[...]“ (Knoblauch & Luckmann, 2003 S. 542).

⁴² Das Verhältnis zwischen der realen Zeit im Gespräch und der Zeitaufwendung für die Transkription lag zwischen 1:40 bis 1:50. Die überdurchschnittliche Zeitaufwendung bei der Transkription ist u.a. auch darauf zurück zu führen, dass am Zulassungsgespräch fünf Personen teilgenommen haben und Simultansprechphasen entsprechend schwierig zu transkribieren waren.

⁴³ Der Umstand von Stockungen im Gespräch kann unterschiedlich interpretiert werden. So schreibt Köhnken (1990, S. 29) hinsichtlich der empirischen Befunde zu Verhaltenskorrelaten der Glaubwürdigkeit: „[...]gelogene Aussagen sind durchweg etwas kürzer als wahre Äusserungen und enthalten mehr Sprechfehler [...] Ferner treten vermehrt Verzögerungsphänomene (stille und gefüllte Pausen) bei der Sprechproduktion auf [...]“. In Studien, die die Auswirkungen verschiedener extralinguistischer Charakteristiken auf die Attribution von Glaubwürdigkeit untersucht haben, konnte ebenfalls gezeigt werden, dass „[...] eine Zunahme von Sprechstörungen und Verzögerungen vor allem die Kompetenzkomponente der attribuierten Vertrauenswürdigkeit negativ beeinflusst [...]“ (Köhnken, 1990, S. 54). Im Entscheidungsfindungsgespräch (das nicht Gegenstand der Datenaufbereitung ist) des Verfahrens um Zulassung zum Zivildienst gibt es Hinweise darauf, dass Stockungen und Verzögerungsphänomene durchaus auch positiv bewertet wurden. So wurden sie im positiven Zusammenhang als Zeichen von „Auseinandersetzung mit dem Thema“, „innerer Bewegtheit“ oder „überlegter Antwort“ gedeutet. Hierzu muss jedoch festgehalten werden, dass die Deutungen der Stockungen und Verzögerungsphänomene stark vom Gesamteindruck des Gesuchstellers abhingen. Dieser Generalisierungseffekt konnte sich so äussern, dass einem Gesuchsteller, der einen positiven Gesamteindruck zu vermitteln vermochte, seine extralinguistischen Phänomene positiv ausgelegt werden. Einem Gesuchsteller hingegen, der insgesamt einen negativen Eindruck hinterliess, konnten seine Stockungen durchaus auch gemäss Köhnken ausgelegt werden.

Paraverbale Ereignisse:

Auffällige paraverbale Ereignisse werden in Klammern angegeben (z.B. einatmen, lachen, stöhnen, räuspern etc.). Um eine wertfreie Analyse möglich zu machen, wird in der vorliegenden Untersuchung davon abgesehen, paraverbale Ereignisse näher zu beschreiben, z.B. als „gelangweiltes Stöhnen“ oder „verlegenes Lachen“⁴⁴.

Simultansprechphasen:

Überlappen sich Redebeiträge zeitlich, so wird von Simultansprechphasen gesprochen. Diese sind in den Transkripten als solche gekennzeichnet (z.B. indem die simultan gesprochenen Sequenzen unterstrichen werden). Mehrere nacheinander folgende Simultansprechphasen werden durch unterschiedliches Unterstreichen oder Hervorheben voneinander abgegrenzt (siehe Extrakt 3).

1	si redid vonere ethnische Vürantwortig
2	was vürschtönd si jetzt dadrunter
3	si händ das so chli <u>dargschtellt grad vori</u>
1	<u>ja sisich gläub no</u> än schwirigä Begriff / än witumfassändä (4 sec) äh (2 sec)
2	<u>ja Ethniä aso für mich / jo / ja</u>
1	si si bruchid nä
2	denn isch für si au ä Hintergrund
3	nimm ich a

Extrakt 3: Transkript ON17, zweiter Balken: Die erste Simultansprechphase wird mit Unterstreichen gekennzeichnet, die zweite Simultansprechphase wird mit kursiver Schrift geschrieben.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Transkription in der vorliegenden Untersuchung von mittlerer Genauigkeit ist: Die Verschriftlichung geschieht im eye dialect. Auf phonetische Informationen wird verzichtet, jedoch werden auch unfertige und abgebrochene Wörter transkribiert. Von den prosodischen Merkmalen werden die Pausen und auffällige Merkmale (z.B. Lachen etc.) berücksichtigt, jedoch nicht die Intonation und andere Merkmale. Die transkribierten Gespräche entsprechen in dieser Form den Anforderungen des MKA (vgl. www.puk.unibe.ch/aa/komm/anainstr.html, Stand 10.07.03). Die Transkription ist so genügend spezifiziert, dass sie als Grundlage für die weiteren Datenaufbereitungsschritte verwendet werden kann.

4.2.1.2. Das Darstellungsformat des Transkripts

Tabellenformat:

Die beiden am häufigsten verwendeten Transkriptionsformate sind die Zeilenschreibweise (wie z.B. im Gesprächsanalytischen Transkriptionssystem GAT, vgl. dazu Selting et al. 1998) und die Partiturschreibweise (z.B. HIAT, vgl. dazu Kowal & O'Connell, 2003). Den beiden Formaten ist nicht nur die Rollenbezogenheit gemeinsam, sondern auch die Darstellung des

⁴⁴ In dieser Hinsicht vertritt Selting, Auer, Barden, Bergmann, Couper-Kuhlen, Günthner, Meier, Quasthoff, Schlobinski, Uhmman (1998) eine andere Position. Sie beschreiben in ihrem Artikel zum „gesprächsanalytischen Transkriptionssystem“ (GAT), dass im Feintranskript „[...] Phänomene, die der Transkribierende nicht formbezogen beschreiben kann, die aber für die Interpretation relevant sind [...]“ erfasst werden können (1998, S. 103).

ganzen Gesprächs auf einem Strang. Die Zeilenumbrüche werden in diesen Darstellungsformaten von der Zeilenlänge diktiert. Dies bedeutet einerseits, dass die Redebeiträge (wie bei normalen Texten) auf dem Papier auch das Nacheinander in der Zeit widerspiegeln, d.h., die Redebeiträge auf den Strängen werden so dargestellt, dass sie die Gleichzeitigkeit und Aufeinanderfolge der Äusserungen angeben. Es bedeutet aber andererseits auch, dass die Redebeiträge der Gesprächsparteien durch die Aneinanderfolge auf einem zeitlichen Strang nicht als eigenständige Redebeiträge erkannt werden können.

Da das Analyseverfahren der vorliegenden Arbeit auf dem Modell des MKA beruht, werden nicht die klassischen Transkriptionsformate bevorzugt, sondern es ist entscheidend, wie gut ein Transkriptionsformat den Anforderungen des MKA gerecht wird. So muss nach den verschiedenen Datenaufbereitungsschritten beispielsweise die Darstellung der Redebeiträge als wechselseitige Abfolge der Äusserungen der Parteien vorliegen. Deshalb werden für die vorliegende Arbeit bereits während der Transkription die Äusserungen der Gesprächsparteien in Redebeiträge gegliedert⁴⁵ und die Anfangs- und Endzeiten des Redebeitrages festgehalten. Ausgehend von diesen Überlegungen wird deshalb für die Transkription weder die Zeilen- noch die Partiturschreibweise verwendet, sondern eine tabellarische Darstellung bevorzugt.

Das Tabellenformat bietet nicht nur den Vorteil, dass die einzelnen Gesprächsbeiträge anhand des Sprecherwechsels voneinander abgegrenzt und demzufolge als solche erkannt werden können. Durch die Kennzeichnung der Simultansprechphasen und der Angabe der zeitlichen Information wird garantiert, dass ein Redebeitrag jederzeit im Gespräch lokalisiert werden kann. D.h., es ist nicht mehr eine unabdingbare Voraussetzung, dass die Gesprächsbeiträge in jedem Fall chronologisch und graphisch untereinander bzw. nacheinander abgebildet werden müssen, wie dies in der Zeilen- und Partiturschreibweise der Fall ist.

In untenstehendem Transkript-Extrakt ist ein Beispiel von drei aufeinanderfolgenden Redebeiträgen abgebildet.

B	36.35	äh und äh wer säit ihnä äh ddas si mit dere Hautig aso das isch ihri Hautig wer säit ihne dass si mit derä ufäm richtigä Wäg sind oder isch än anderi möglich für si (2sec) aso <u>xxx</u>	36.46
G	36.46	<u>mir</u> isch sicher ä anderi Haltig asooo ebä än anderi Lösigmöglichkäit möglich ich dänk äifach	36.52
B	36.53	aso näi ich jetzd händ si villäicht han'ich mini Frog ä chli unklar usdrückt ich ischs de für si / äh möglich andersch z'dänkä oder isch das öppis ganz si händ vo ihrer Grundhautig gred	37.03

Extrakt 4: Gesprächsbeiträge in Tabellenformat mit Angabe der sprechenden Person sowie der Anfangs- und Endzeiten des Redebeitrags

Erläuterungen zu Extrakt 2:

- Spalte eins enthält die Bezeichnung für die sprechende Person (Person A, B etc.).

⁴⁵ Unter Redebeiträgen werden in der vorliegenden Untersuchung jede Art von Äusserungen subsumiert, z.B. längere inhaltliche Ausführungen oder auch minimale Äusserungen.

- In der zweiten Spalte wird die Anfangszeit des Redebeitrags festgehalten.
- Spalte drei enthält den gesamten Redebeitrag der sprechenden Person (Simultansprechphasen werden hier durch Unterstreichungen und Hervorhebungen gekennzeichnet). Hörerrückmeldungen der anderen Partei werden in einer eigenen Zeile notiert. Der Überlappungszeitpunkt der Hörerrückmeldung mit dem Redebeitrag wird ebenfalls mit Unterstreichungen oder anderen Hervorhebungen (z.B. fett, kursiv etc.) gekennzeichnet.
- Spalte vier hält die Zeitangabe am Ende des Redebeitrags fest. Endet der Redebeitrag mit einer Pause, so wird diese in Spalte drei am Ende des Textes vermerkt. Die Dauer der Pause wird jedoch *nicht* der Endzeit zugerechnet.

Bemerkungen und nicht verständliche Worte:

Ist ein Wort in keiner Weise verständlich (z.B. undeutliche Sprechweise), wird das Wort mit xxx gekennzeichnet (siehe vorangehendes Extrakt 2). Bemerkungen (z.B. Anonymisierungen oder „Ende Aufnahme Kassette 1“) werden in Klammern gesetzt.

4.2.2. Phase 2: Das Modell des kommunikativen Austauschs (MKA)

Die Aufgabe der Behörde in der vorliegenden Untersuchung gilt der Beurteilung von Glaubwürdigkeit im Zulassungsverfahren zum Zivildienst (vgl. Kapitel 3 Problemstellung). Dabei dient das Anhörungsgespräch (zwischen Behörde und Gesuchsteller) der Behörde als Grundlage für ihren Entscheid über Zulassung bzw. Ablehnung zum Zivildienst. Die Redebeiträge der Behörde werden dabei als Instrumente zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit betrachtet. Wie bereits in der Problemstellung beschrieben, wird für die Analyse der Gespräche ein Modell des kommunikativen Austauschs verwendet, mit dessen Hilfe Annahmen hinsichtlich eines Standards getroffen werden können. Diese Standards sollen in vorliegendem Fall auf die reibungslose Beurteilung von Glaubwürdigkeit hinweisen. Verletzungen dieses Standards weisen ihrerseits auf eine „Störung“ bei der Beurteilung von Glaubwürdigkeit hin.

Das Modell des kommunikativen Austauschs (MKA) dient als minimales Modell zur Abbildung von Gesprächen. Es kann als Fenster über ein ganzes Gespräch geschoben werden und spezifiziert die funktionalen Relationen innerhalb einer Sequenz von je drei aufeinander folgenden Äusserungen. (vgl. www.puk.unibe.ch/aa/komm/modell.html Stand 10.7.03). Das Modell “[...] geht von minimal explizierten Annahmen in Bezug auf einen Standard-Verlauf aus, und präzisiert, was **nicht** geschehen darf, falls dieser Verlauf sich reibungslos oder erwartungsgemäss gestaltet. Das heisst, der Standard ist negativ definiert durch das **Nicht-Auftreten** von Abweichungen, die ihrerseits beliebig präzise gefasst werden können. Dieses Modell ist zweiteilig und besteht aus einer Kernsequenz und deren Einbettung in den globalen Gesprächszusammenhang.“ (Käsermann 1995, S. 65, Hervorhebungen im Original). Die Kernsequenz ihrerseits besteht aus drei aufeinanderfolgenden Redebeiträgen.

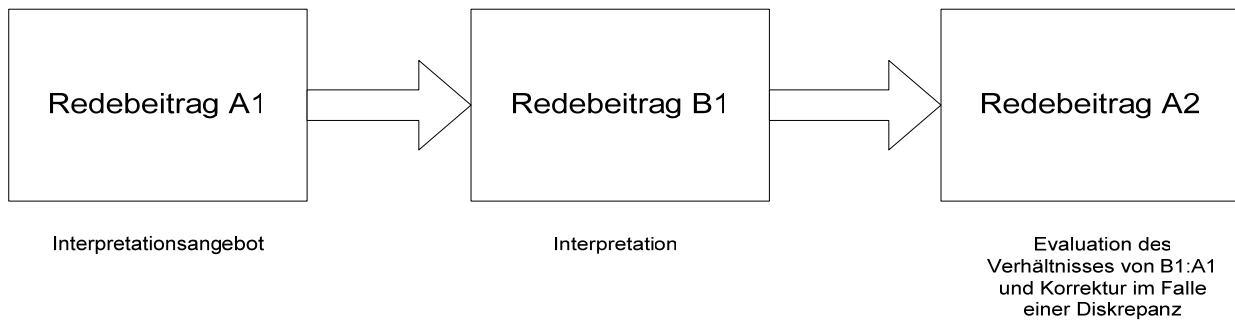


Abbildung 9: Sequenz von drei aufeinanderfolgenden Äusserungspositionen des MKA

Die Redebeiträge stehen in funktionalen Relationen zueinander, die in Anlehnung an Käsermann (1995) wie folgt beschrieben werden können:

1. Am Gespräch sind mindestens zwei Parteien beteiligt, die je nach Perspektive der Untersuchung die Äusserungspositionen A und/oder B übernehmen.
2. B1 schreibt A1 auf Grund des Interpretationsangebotes A1 eine Intention zu; d.h., B äussert in B1 u.a. auch, wie er A verstanden hat. Das Interpretationsangebot in A1 wird deshalb als mutmasslich bezeichnet, weil B1 durch seine Interpretation die Äusserung von A1 als solches behandelt.
3. In A2 kann ein Missverhältnis zwischen erwarteter Interpretation B1 und beobachteter Interpretation B1 korrigiert werden (falls vorhanden).

Käsermann (1995) geht bei ihrer Beschreibung implizit davon aus, dass A1 und B1 aus der Perspektive von B, Beitrag A2 jedoch aus der Perspektive von A betrachtet wird. Diese Feststellung ist insofern wichtig, weil sie verdeutlicht, dass es zu reflektieren gilt, aus welcher hypothetischen Sichtweise die Standards sowie Verletzungen der Standards für die Analyse formuliert werden. Die Festlegung auf eine Perspektive in der Gesprächsanalyse soll gemäss Käsermann nicht unhinterfragt vollzogen werden.

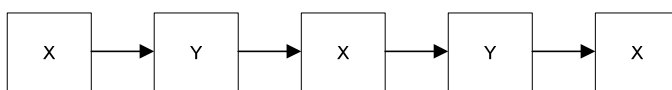
Redebeitrag	Funktionale Relation	Perspektive
A1	Interpretationsangebot	Perspektive von B
B1	Interpretation	Perspektive von B
A2	Evaluation B1:A1	Perspektive von A

Tabelle 1 Die funktionale Relation und die jeweilige Perspektive der Redebeiträge

Die Gliederung des Gesprächs in Analyseeinheiten (Dreier-Sequenzen) kann je nach den Bedürfnissen (z.B. der Wahl der Perspektive) unterschiedlich erfolgen (vgl. dazu: www.puk.unibe.ch/aa/komm/aust.html Stand 10.7.03):

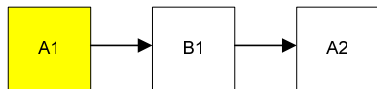
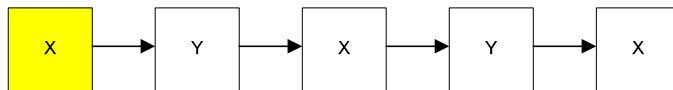
Gespräch zwischen X und Y:

Wenn wir ein Gespräch zwischen zwei Parteien X und Y betrachten, welches bei der Datenaufbereitung in eine ideale Abfolge gebracht wurde, stellt sich ein Ausschnitt aus diesem Gespräch wie folgt dar:

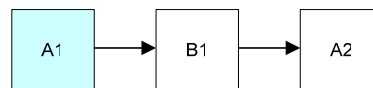
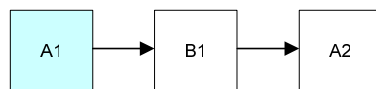
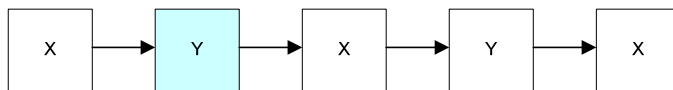


1. Gliederung aus Perspektive X:

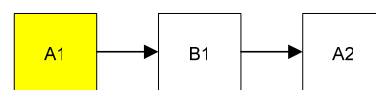
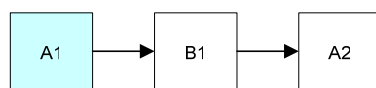
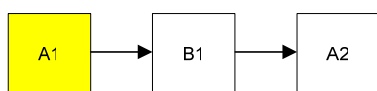
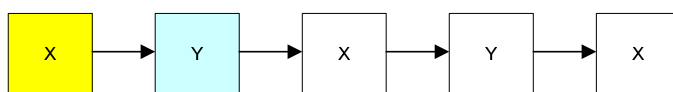
Wird das Gespräch nun in die Dreier-Sequenz als Analyseeinheit gegliedert, ist es die Untersuchungsperspektive, welche diese Gliederung bestimmt:



2. Gliederung aus der Perspektive von Y:



3. Gliederung aus beiden Perspektive:



Das Modell ist so konzipiert, dass sowohl von der Behörde als A1 wie auch vom Gesuchsteller als A1 ausgegangen werden kann. Die Wahl der Behörde oder des Gesuchstellers als A1 wird schliesslich durch das Untersuchungsdesign bestimmt. Für die vorliegende Untersuchung wird das Gespräch aus der Perspektive der Behörde gegliedert. Eine Dreier-Sequenz als Analyseeinheit wird demnach wie folgt gebildet:

- Redebeitrag A1 wird zum Interpretationsangebot der Behörde (B1),
- Redebeitrag B1 wird zu der Interpretation des Gesuchstellers (G1)
- und Redebeitrag A2 wird zur Evaluation des Verhältnisses von B1:A1 der Behörde (B2).

Eine solche Dreier-Sequenz kann auf einer abstrakten (oder auch idealen) Ebene folgendermassen beschrieben werden:

- Die Behörde (B1) verlangt vom Gesuchsteller Informationen zu seinem Gewissenskonflikt (z.B. in Form einer Frage).
- In der Interpretation (G1) liefert der Gesuchsteller die Informationen (z.B. in Form einer auf die Frage bezogene Antwort).
- Im Anschluss darauf evaluiert die Behörde in B2, ob die erhaltene Information mit ihren Erwartungen übereinstimmt. Stimmt G1 mit den Erwartungen der Behörde überein, so wird die Behörde in B2 aller Voraussicht nach einen das Gespräch fortführenden Redebeitrag (z.B. wiederum eine Frage) stellen, der je nach Evaluation unterschiedlich ausfallen kann. Stimmt G1 jedoch nicht mit den Erwartungen der Behörde überein (d.h., die Evaluation des Verhältnisses von B1:A1 weist eine Diskrepanz oder ein Missverhältnis auf), so hat die Behörde in B2 die Möglichkeit, eine Korrektur anzubringen.

Analyseeinheit des MKA aus der Optik der Behörde

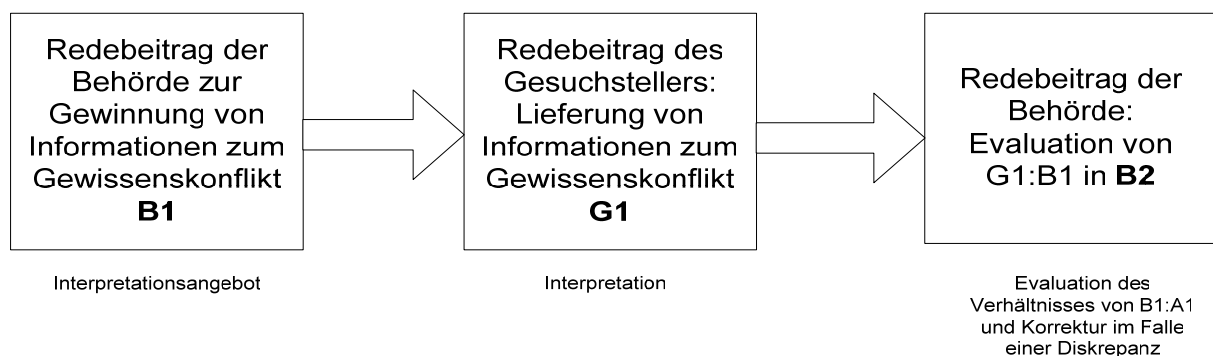


Abbildung 10: Sequenz von drei aufeinanderfolgenden Äusserungspositionen des MKA aus der Optik der Behörde

Bevor das MKA auf die vorliegenden Gespräche angewendet werden kann, müssen die Transkripte noch in eine Form überführt werden, welche die Anwendung des Modells zulässt. Das Vorgehen orientiert sich in den Grundzügen an den Empfehlungen von Käsermann (1995). Für die vorliegende Arbeit erwies es sich als sinnvoll, ein Verfahren in vier Schritten zu wählen. Die ersten drei Schritte orientieren sich an den Empfehlungen von Käsermann (1995). Schritt vier stellt eine Erweiterung der Datenaufbereitungsschritte des MKA dar, die für die vorliegende Gesprächsform als notwendig erachtet wurde. Wie bereits Eingangs erwähnt, bilden diese Schritte vier aufeinander aufbauende Kategorisierungsschritte der

Redebeiträge, an deren Ende das Gespräch in eine wechselseitige Abfolge von Äusserungen aufgeteilt wurde. In Abbildung 4 sind die vier Schritte dargestellt:

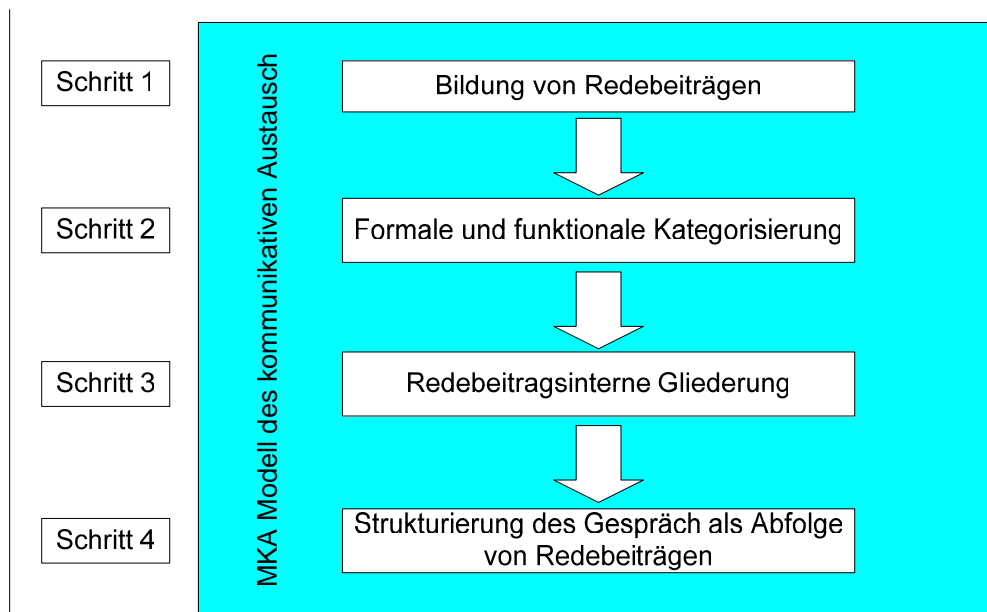


Abbildung 11: Datenaufbereitungsschritte innerhalb des MKA

Die verschiedenen Schritte lassen sich kurz wie folgt zusammenfassen:

Bildung von Redebeiträgen: Die transkribierten Gespräche werden in Einheiten gegliedert. Das Gespräch als oberste Einheit wird unterteilt in Redebeiträge der beiden Gesprächsparteien. Dies setzt eine zeitliche Definition von redefreien Zeiten als 'Schweigen' (Käsermann 1995) und eine Unterteilung von 'minimalen Äusserungen' in eigenständige Äusserungen und Hörersignale voraus.

Einteilung der Äusserungen in formale und funktionale Kategorien: Die Redebeiträge werden zuerst nach formalen Kriterien unterschieden und anschliessend funktional in eigenständige und nicht eigenständige Redebeiträge unterteilt.

Redebeitragsinterne Gliederung: Die Redebeiträge werden in prädikatzentrierte Einheiten gemäss Moesch (1987), als kleinste Einheiten der Analyse, eingeteilt.

Strukturierung des Gesprächs als Abfolge von Redebeiträgen zweier Gesprächsparteien: Dieser Schritt stellt einen Zusatzschritt dar, der erlauben soll, das Gespräch als einen Dialog zweier Gesprächsparteien zu betrachten. Aus diesem Grund werden die vier Mitglieder der Behörde zu einer Gesprächspartei zusammengefasst und die Bildung von Dreier-Sequenzen bei aufeinanderfolgenden Äusserungen der Behörde wird geregelt.

Zusammenfassung der Datenaufbereitungsschritte:

Abbildung 12 soll optisch veranschaulichen, wie man sich die Datenaufbereitungsschritte vorzustellen hat. In den nachfolgenden Ausführungen wird differenziert auf jeden der vier Teilschritte der Datenaufbereitung eingegangen.

Datenaufbereitungsschritt 1- 4: eine optische Darstellung

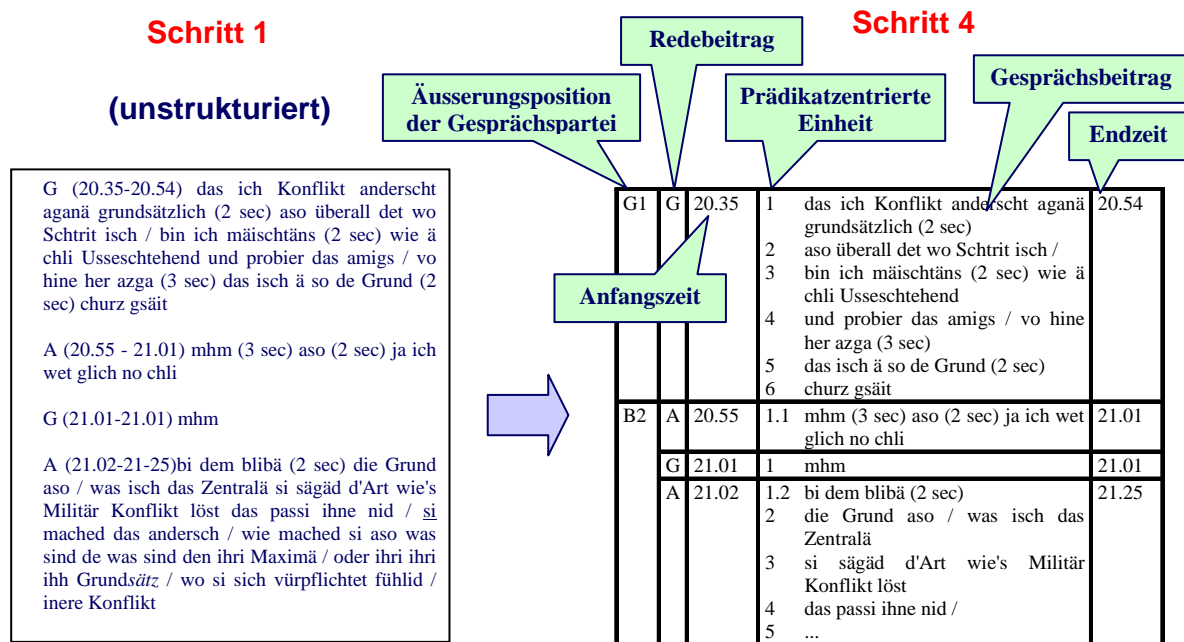


Abbildung 12: die Datenaufbereitungsschritte 1-4 in einer optischen Darstellung

4.2.2.1. Schritt 1: Bildung von Redebeiträgen

Im folgenden Kapitel wird von Redebeiträgen, Äusserungspositionen und Äusserungen gesprochen. Damit keine Begriffskonfusion entsteht, wird vor der eigentlichen Diskussion zur Bildung von Redebeiträgen eine Erläuterung der verwendeten Begriffe vorgenommen.

Redebeitrag

Mit Redebeitrag wird generell eine als Einheit betrachtete Lautäusserung einer Gesprächspartei bezeichnet. Während der Transkription werden die Redebeiträge durch den Sprecherwechsel und durch die redefreie Zeit voneinander abgegrenzt und als solche erkannt, d.h. den Tabellenzeilen zugeordnet. In dem der Transkription nachfolgenden Schritt wird zusätzlich auch die redefreie Zeit als Kriterium zur Abgrenzung von Redebeiträgen verwendet. Bei der redefreien Zeit gilt es vor der Transkription festzulegen, von welcher Pausenlänge an ein Redebeitrag als „abgeschlossen“ gelten kann. Der Begriff Redebeitrag wird im weiteren Verlauf der Arbeit häufig auch mit dem Begriff „Äusserung“ gleichgesetzt, da die Äusserung als Spezialfall desselben betrachtet wird.

Äusserungsposition

Die „Äusserungsposition“ bezeichnet ein theoretisches Konzept des MKA. Mit Hilfe dieses Konzepts wird es möglich, ein Gespräch in einzelne Äusserungen zu zerlegen. Jede Dreier-Sequenz besteht aus drei unterschiedlichen Äusserungspositionen: A1-B1-A2. Das Konzept sieht vor, dass auch nicht realisierte Äusserungen als Äusserungspositionen berücksichtigt werden. (vgl. Käsermann 1995, Gilgen 1999). Auf die Berücksichtigung von nicht realisierten

Äusserungen wird bei der Kategorisierung noch kritisch eingegangen (vgl. 4.2.2.1). Mit dem Konzept der Äusserungsposition wird garantiert, dass sich ein Gespräch auch dann als Abfolge von wechselseitigen Äusserungen zweier Gesprächsparteien gliedern lässt, wenn eine Gesprächspartei zwischendurch mit „Schweigen“ antwortet. Wann eine redefreie Zeit als „Pause“ und wann als „Schweigen“, d.h., nicht realisierte Äusserung betrachtet wird, wird ebenfalls in Kapitel 4.2.2.1 erläutert.

Äusserung

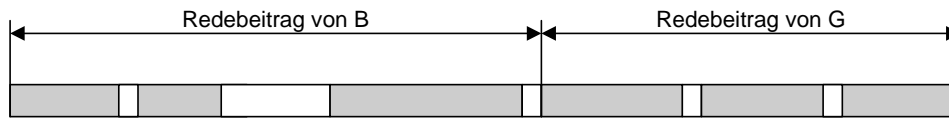
Eine Äusserung ist eine durch formale Kriterien (z.B. redefreie Zeit, Syntax) abgegrenzte Einheit sprachlichen Handelns. Diese können in unterschiedliche formale Kategorien eingeteilt werden: Unvollständige Äusserungen, minimale Äusserungen, nicht-minimale Äusserungen. Die formal eingeteilten Äusserungstypen können ihrerseits in funktionale Kategorien eingeteilt werden, z.B. Backchannel, minimale Äusserungen, substantielle Äusserungen (vgl. Käsermann 1995, Gilgen 1999). Für die vorliegende Arbeit, in der die Äusserungskategorien eine wichtige Rolle spielen, wird der Kategorisierung der Äusserungen in einem eigenen Kapitel zusätzlich Rechnung getragen.

Für die Anwendung des MKA ist es unumgänglich, dass Redebeiträge gebildet werden, damit ein Gespräch als Aufeinanderfolge von Redebeiträgen betrachtet werden kann. Diese sollen nicht beliebig gebildet werden, sondern anhand nachvollziehbarer Kriterien. Käsermann (1995) schlägt als Gliederungskriterium nicht nur den Sprecherrollenwechsel, sondern auch redefreie Zeiten vor. Die Redebeiträge, welche während der Transkribierung lediglich anhand des Sprecherwechsels als solche in das Tabellenformat übertragen wurden, sollen jetzt anhand genau definierter Kriterien überarbeitet werden.

Zeitliche Definition von redefreier Zeit (redebeitragsinterne Pausen):

Bei der Transkription wurde der Wechsel eines Sprechers zum anderen als Kriterium für die erste rudimentäre Abgrenzung von Redebeiträgen verwendet. Führt eine Pause nach einer Äusserung zum Wechsel des Sprechers, wird diese Pause Schaltpause (vgl. Extrakt 3) genannt (d.h., ein Sprecher übergibt das Wort dem anderen Sprecher). Neben diesen Schaltpausen treten auch immer wieder Pausen innerhalb von Redebeiträgen auf. Solche redebeitragsinternen Pausen werden im MKA unter gewissen Bedingungen als nicht realisierte Äusserungen bzw. nicht realisierte Redebeiträge (vgl. Extrakt 4) der anderen Gesprächspartei betrachtet (vgl. Abbildung 13).

Bildung von Redebeiträgen nach der Transkription (Segmentierungskriterium = Sprecherwechsel)



Zusätzliche Segmentierung der Redebeiträge gemäss MKA (Segmentierungskriterium = Redefreie Zeiten von kritischer Länge)

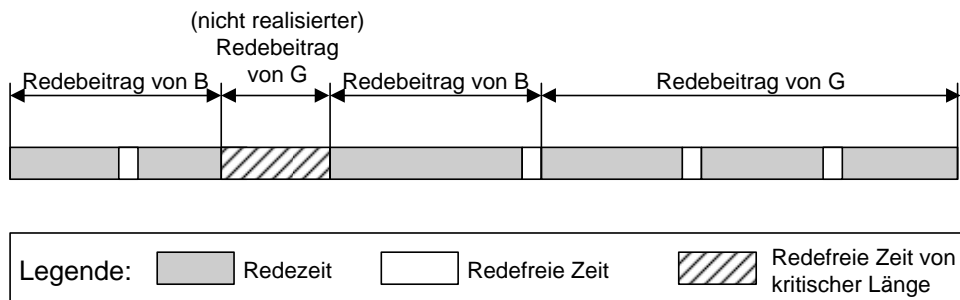


Abbildung 13: Bildung von Redebeiträgen anhand zeitlicher Kriterien

Unter welchen Bedingungen wird aus einer redebeitragsinternen Pause eine nicht realisierte Äusserung (bzw. ein nicht realisierter Redebeitrag) einer anderen am Gespräch beteiligten Person? Solche Pausen spiegeln eine Norm⁴⁶ wider, die besagt, dass eine redefreie Zeit (an einem günstigen Ort im Redebeitrag) mit der Erwartung einhergeht, dass die andere Gesprächspartei den „Turn“ (die Rolle des Sprechenden) übernimmt.

Eine redebeitragsinterne Pause wird dann als nicht realisierte Äusserung der anderen Gesprächspartei betrachtet, wenn sie die folgenden Bedingungen erfüllt:

1. Die Pause steht am Ende eines „Satzes“ bzw. am Ende einer prädikatzentrierten Einheit (vgl. 4.2.2.3) eines Redebeitrages.
2. Die Pause ist *nicht* vorangekündigt (also nicht z.B. „da mues i grad gschwind überlege“)
3. Die Pause muss eine definierte Mindestlänge (= kritische Länge) aufweisen.

Wenn diese drei Bedingungen erfüllt sind, wird eine Pause als Normverletzung betrachtet und als nicht realisierter Redebeitrag bezeichnet. Das MKA gibt bezüglich der Mindestlänge der Pause keine präzisen Zeitangaben, es sieht aber mit dem Konzept der „Äusserungsposition“ (vgl. www.puk.unibe.ch/aa/komm/modell.html Stand 10.7.03) vor, dass Pausen, welche eine gewisse Zeitlimite überschreiten (und diese gilt es zu definieren), als nicht realisierte Äusserungspositionen der anderen Gesprächspartei betrachtet werden können. Solche Pausen werden unter diesen Umständen als nicht realisierte Redebeiträge der anderen Gesprächspartei bezeichnet. Die Äusserungsposition ist eine Voraussetzung, die in einem späteren Schritt die ideale Abfolge von Äusserungspositionen zweier Gesprächsparteien bildet.

Zum besseren Verständnis nachfolgend je ein Beispiel der drei Varianten:

⁴⁶ Käsermann & Altorfer (1990), gehen davon aus, dass in Gesprächen die Tendenz zur Vermeidung von redefreien Zeiten besteht. In diesem Zusammenhang vermochten sie nachzuweisen, dass unter bestimmten Umständen bereits redefreie Zeiten von einer Sekunde zu Emotionalisierungen führen können.

1. Beispiel für eine Schaltpause:

In Extrakt 5 bestehen zwischen den Sprecherwechseln B zu G und G zu B je zwei redefreie Zeiten von drei bzw. zwei Sekunden. Da nach der redefreien Zeit jeweils die andere Gesprächspartei den Turn übernimmt, werden diese Pausen als Schaltpausen bezeichnet.

B	13.49	1	si sägäd	13.56
		2	de Druck isch immer grösser worde	
		3	wenn jetzd dr Zivildienscht nid igführt worde wär	
		4	hette si denn de Druck witer usghaltä	
G	13.59	1	näi	13.59
B	14.01	1	was hetted si denn gmacht	14.03

Extrakt 5: Beispiel für zwei Schaltpausen (Transkript NG19)

2. Beispiel von Pausen, die als potentielle nicht realisierte Äusserungen gelten können:

G	00.07	7	i gseh i gseh mini / eh (1 sec) Strategie ender e so	01.01
		8	dass me e zivile Unghorsam / tuet ufboue /	
		9	und und nid / amene Bsetzer eh Folge leischtet /	
		10	und wie me gseh het	
		11	cha o das zum ne Erfolg führe (3 sec)	
		12	und das wüsse mer halt nid	
		13	wie das nächär im zwöite Wältchrieg usecho wär	
		14	wöu mier also nid mier aber wöu äbe / die Alliierte eh militärischi Gwalt agwändet hei (3 sec)	
		15	wo vielleicht o zum ne Resultat het gfühert /	
		16	wo aber / sicher sehr vielne Lüt Lied zuegfuegt het (2 sec)	

Extrakt 6: Beispiel für eine Pause, die als potentielles Abgrenzungskriterium verwendet werden kann (Transkript CH30)

3. Beispiel einer Pause, die vor angekündigt ist und deshalb nicht als Abgrenzungskriterium verwendet werden kann:

G	37.40	19	und / dass nächär ä Sicherheit vom ne Land würklech gefährdet wird /	39.23
		20	liegt de da dranne	
		21	dass äbe ne Mehrheit dere Minderheit folgt /	
		22	also ä Mehrheit / eh erklärt sech bereit /	
		23	ja guet eh im Sinn vo / äh (3 sec) also ja im Sinn vo üsem Vaterland muess ig itze i Chrieg zieh	
		24	de muess ig itz ids Militär gah /	
		25	aber die si die Lüt si wahrschinlech die meiste o nid überzügt	
		26	dass das itz eh für d'Mönschheit oder für ds Vaterland so wichtig isch	
		27	sondern me macht das immer nume für ne Minderheit / vo / Politiker oder oder eh Diktatore oder was immer für Lüt	
		28	wo / wo äbe d'Volksmeinig mache	

Extrakt 7: Beispiel für eine Pause, die **nicht** als nicht realisierter Redebeitrag bezeichnet werden kann (Transkript CH30)

Auf den dritten Punkt der Bedingungen für eine redebeitragsinterne Pause (der definierten Mindestlänge einer Pause), wird im Folgenden näher eingegangen.

Definierte Mindestlänge von Pausen:

Um definieren zu können, welche kritische Länge eine Pause nicht überschreiten darf, damit sie noch als redebeitragsinterne Pause und nicht als nicht realisierter Redebeitrag bezeichnet werden darf, muss der Kontext der Untersuchungssituation in die Überlegungen miteinbezogen werden. Beispielsweise haben Käsermann & Altorfer (1990) in einer Untersuchung festgestellt, dass bereits Pausen von einer Länge von einer Sekunde zu Emotionalisierungen führen können (die Emotionalisierungen wurden dabei mittels physiologischer Variablen der Herz-Kreislauf-Aktivität aufgezeichnet). Käsermann & Altorfer gingen davon aus, dass die Verletzung von gängigen Gesprächserwartungen (und dazu gehört auch die Norm-Länge von Pausen) zu Emotionalisierungen führen kann. Ihre Untersuchungssituation zeichnete sich dadurch aus, dass fünf Versuchspersonen an einem „[...] harmlosen Gespräch [...]“ (Käsermann & Altorfer 1990, S. 346) in einer annähernd natürlichen Situation von einer Länge von zehn Minuten teilgenommen haben. Die Resultate der Untersuchung vermochten zu zeigen, dass die erwartete Dauer von Pausen bis zu einer Dauer von bis zu zwei Sekunden noch als „normal“ bezeichnet werden kann, und von den Versuchspersonen nicht als unangenehm erlebt wurden. Erst ab einer Pausenlänge ab zwei Sekunden wurden zuverlässige Effekte gefunden, die auf eine Normverletzung hindeuten.

Bei der vorliegenden Untersuchung zu obiger Versuchssituation kann der Kontext weder als „annähernd natürliche Situation“ bezeichnet werden, noch handelt es sich beim Gegenstand um ein „harmloses Gespräch“. Bei der Berücksichtigung der Untersuchungssituation erscheint es deshalb wichtig, dass die Überlegungen bezüglich Normverletzungen aus (hypothetischer) Sicht der Behörde angestellt werden, d.h., aus der Sicht der Glaubwürdigkeitsbeurteilung. Um der unterschiedlichen Situation der beteiligten Parteien gerecht zu werden, wird die Anwendung der Pausenlänge für jede Partei im Einzelnen definiert. Folgende Punkte sind dabei berücksichtigt worden:

Redebeiträge des Gesuchstellers:

Die Mitglieder der Behörde wurden in der Vorbereitung auf ihre Aufgabe als Mitglieder der Zulassungskommission dahingehend ausgebildet, dass sie den Gesuchsteller im Gespräch ausreden lassen. Der Gesuchsteller soll genügend Zeit zur Verfügung haben, um sich die Beantwortung der Frage zu überlegen und gegebenenfalls Ergänzungen anzubringen. Dies bedeutet, dass der Gesuchsteller Pausen, die die Normlänge überschreiten, setzen kann, ohne dass die Behörde die Pause als Aufforderung zur Turnübernahme interpretiert. Dem Gesuchsteller wird von der Behörde mit anderen Worten mehr Zeit bei der Ausformulierung seiner Antworten zugestanden, als dies in „natürlichen Situationen“ der Fall wäre. Vor dem Hintergrund dieses Kontextwissens scheint es deshalb angebracht, die Pausenlänge in **Redebeiträgen der Gesuchsteller** NICHT zu berücksichtigen (also **nicht** als nicht-realisierte Redebeiträge der Behörde zu deuten), da die Ausbildung der Kommissionsmitglieder gerade die Norm der Pausenlänge aufhebt.

Redebeiträge der Behörde:

In **Redebeiträgen der Behörde** hingegen wird eine redeinterne Pause dann als nicht-realisierte Äusserung des Gesuchstellers betrachtet, wenn die redefreie Zeit **drei Sekunden oder länger** dauert. Die Bestimmung dieser Zeitdauer ist gemäss den oben erwähnten Untersuchungen von Käsermann & Altorfer (1990) eher am oberen Ende ihrer Untersuchungsskala angesiedelt und entspringt der Überlegung, dass kürzere redefreie Zeiten (ab einer Sekunde) bereits Normverletzungen darstellen können, jedoch längere redefreie Zeiten mit grösserer Wahrscheinlichkeit bzw. ziemlich sicher eine solche darstellen. Bei der

Dauer von ab zwei Sekunden konnte ein relativ zuverlässiger Effekt gefunden werden. Für die vorliegende Untersuchung erscheint es jedoch bei Berücksichtigung der Gesprächssituation angebracht, den Wert auf drei Sekunden hinaufzusetzen. Dies deshalb, weil sich die Gesprächssituation am ehesten mit einer Prüfungssituation vergleichen lässt. Es erscheint naheliegend, dass in solchen Situationen tendenziell die Norm gegen oben verschoben wird (im Gegensatz zu „harmlosen Gesprächen“, wie sie Käsermann & Altorfer (1990) untersuchen), da man z.B. beiden Gesprächsparteien eine gewisse Zeit zum Formulieren ihrer Gedanken einräumt. Grössere Werte (vier Sekunden) oder mehr hingegen erscheinen unter dem gegebenen Kontext zu lang, da die Äusserungen der Behörde in der Regel einen Aufforderungscharakter zu Händen des Gesuchstellers enthalten und deshalb eine zu lange Verzögerung der Antwort auf diese Frage, nicht mehr als „Nachdenken“ sondern eher als „nicht wissen was ich antworten soll“ gedeutet werden könnte. Trotz dieser Überlegungen soll aber nicht bestritten werden, dass das Kriterium von drei Sekunden trotz vereinzelter empirischer Hinweise grundsätzlich eine auf die Gesprächssituation bezogene *theoretische Annahme* darstellt.

4.2.2.2. Schritt 2: Einteilung der Äusserungen in formale und funktionale Kategorien

Ein weiterer Schritt in der Datenaufbereitung stellt die Einteilung von Äusserungen in formale und funktionale Kategorien dar. Die Unterscheidung in formale und funktionale Kategorien erleichtert später die Analyse des Datenmaterials. Dabei ist für die vorliegende Arbeit weniger entscheidend, wie genau sich die formalen und funktionalen Kategorien voneinander unterscheiden. Die rein formale Einteilung in unvollständige minimale und nicht-minimale Äusserungen ist die Voraussetzung für die funktionale Einteilung, die es erlaubt die eigenständigen und nicht-eigenständigen Äusserungen zu unterscheiden. Diese bilden die Grundlage für die spätere glaubwürdigkeitsbezogene Analyse: Nicht-eigenständige Äusserungen werden in der Regel in der Analyse gemäss MKA nicht berücksichtigt. Berücksichtigt werden nur eigenständige Äusserungen. Diese werden in eigenständige minimale sowie eigenständige substantielle Äusserungen diskriminiert und unterschiedlich behandelt.

Die Unterteilung in formale Kategorien:

Formal können laut Gilgen (1999) drei Kategorien voneinander unterschieden werden: Unvollständige Äusserungen, minimale Äusserungen und nicht-minimale Äusserungen. Die folgenden Definitionen orientieren sich an Gilgen (1999, S. 30)

Unvollständige
Äusserungen:

„Eine Äusserung gilt dann als unvollständig, wenn sie nicht genug Informationen enthält, um zu verstehen, was mit ihr gemeint ist. Unvollständig kann eine Äusserung sein, wenn ein Sprecher A diese ‚vorzeitig‘ abbricht und B die Sprecherrolle übernimmt, oder wenn ein Sprecher B A unterbricht“.

G	28.13	1	näi das han i nid so gmäint	28.14
		2	z'grob	
D	28.14	1	äbe vielleicht e e	28.15
G	28.15	1	jä / ähm (1 sec) ja guet	28.33
		2	wie söll i das jetz säge (4 sec)	
		3	ich glaub es git Lüt	
		4	die die chönne sich (2 sec) mit däm identifiziere	
		5.1	dass sie (1 sec) dass Gwalt halt nötig isch	

Extrakt 8: Beispiel für eine unvollständige Äusserung (Transkript IK10)

Minimale Äusserung: Als minimale Äusserungen werden Äusserungen wie „mhm“, „ja“, „ja klar“, „genau“ etc. gezählt. Auch Nachformulierung von Satzteilen (sog. Wiederholungen) oder ganzen Sätzen können unter der Bedingung, dass sie keine neuen Informationen liefern, als minimale Äusserungen bezeichnet werden. Kurzfragen (Bsp. „wie“) und Kurzantworten (Bsp. „das ist so“) gehören ebenfalls in die Kategorie der minimalen Äusserungen.

B	38.09	1	was isch denn das für en Instrument	38.10
G	38.11	1	Gitarre	38.12

Extrakt 9: Beispiel für eine minimale Äusserung (beim vorliegenden Beispiel handelt es sich um eine Kurzantwort) (Transkript IK10)

Nicht-minimale Äusserungen Alle Äusserungstypen, die weder zu den minimalen noch zu den unvollständigen Äusserungen gezählt werden können, gehören der Kategorie der nicht-minimalen Äusserungen an.

B	10.04	1	das isch nid tragbar und waffelose Dienst	10.06
G	10.07	1	da händs mi au a dr Ushebig ahgsproche	10.37
		2	und eh für mich isch es eigentlich dadurch klar gsi /	
		3	ich unterstütze im waffelose Dienst / ds Militär genau glich /	
		4	das mach ich /	
		5	wahrschiinlich wird ich no d'Munition liefere /	
		6	ich werde / Transport mache oder mithälfe Transport /	
		7.1	dass eigentlich z'Militär /	
		8	oder sägerner itz mal die aktive Armee /	
		7.2	überhaupt / ihri Materialie glieferet überchunnt	

Extrakt 10: Beispiel für eine nicht-minimale Äusserung (Transkript RT09)

Die Unterteilung der Äusserung in formale Kategorien stellt eine Bedingung dar, um alle Äusserungen eines Transkripts eindeutig zuordnen zu können. Sie liefert jedoch lediglich die Basis für die spätere Einteilung in funktionale Kategorien. So kann eine minimale Äusserung ihrerseits in „Kurzantwort“, „Backchannel“ oder „eigenständige Äusserung“ – je nach ihrer Funktionalität – eingeteilt werden. Im nachfolgenden Schritt wird die Unterteilung der Äusserungstypen in ihre funktionalen Kategorien diskutiert.

Die Unterteilung in funktionale Kategorien:

Um eine Grundlage für die inhaltsbezogene Analyse der Äusserungskategorien zu schaffen, müssen die formalen Kategorien noch ihrer Funktionalität zugeordnet werden.

Backchannels: Formale minimale Äusserungen werden dann zu den Backchannels gerechnet, wenn sie die folgenden Bedingungen erfüllen:

Als Backchannels werden vokale Formen wie „mhm“, „hm“ und Variationen davon bezeichnet, welche von einer Gesprächspartnerin/einem Gesprächspartner während des Zuhörens von sich gegeben werden. Backchannels sind keine selbständigen Redebeiträge, Gesprächsschritte oder Sprechturns. Je nach Theoriequelle werden Backchannels auch als „Hörerpartikel“, „Hörerrückmeldungen“ oder „Hörersignale“ bezeichnet. (vgl. Hänni & Dähler, 1990). Treten Lautäusserungen wie „mhm“ während bzw. vor einem substantiellen Beitrag auf, so werden diese nicht als Backchannels bezeichnet, sondern werden als Bestandteil des substantiellen Redebeitrags behandelt.

A	17.41	1	jetz gö mer immer eigentlech vom Extremfall us vom Töde	17.48
		2	äs isch jo / e Gwaltawändig	
		3	wo wo sehr endgültig isch	
G	17.49	1	<u>mhm</u>	17.49
A	17.49	1	<u>es</u> git ja o anderi Gwaltawändige	17.54
		2	wie stönde sie do wie stönde sie ganz allgemäin zu Gwalt	

Extrakt 11: Beispiel für einen Backchannel (Transkript RT09)

Eigenständige minimale Äusserungen: Wenn eine formale minimale Äusserung (bzw. ein Backchannel) wie bspw. „mhm“ oder „ja“ erst nach einer Pause von zwei Sekunden auftritt, so wird sie als eigenständige minimale Äusserung bezeichnet. Das gleiche gilt für den Fall, dass die minimale Äusserung als Antwort auf eine Frage gemacht wird. Bei der Frage, ob ein Backchannel die Funktion eines Backchannel oder diejenigen einer eigenständigen minimalen Äusserung einnimmt, muss der Kontext (in welchem die Lautäusserung gemacht wurde) berücksichtigt werden. Unvollständige Äusserungen werden ebenfalls zu den eigenständigen minimalen Äusserungen gezählt. Dadurch, dass aus ihnen nicht hervorgeht, was die Sprecherin/der Sprecher zu äussern beabsichtigte, enthalten sie keine neuen Informationen. Eine Bedingung die erfüllt sein müsste, damit die Äusserung als substantielle Äusserung bezeichnet werden kann.

G	23.19	1	(räuspert sich) also i ha gseit (1 sec)	24.14
		2	s het zwe Aspäkte eigentlech	
		3	das ig / mi / nid / eh verpflichtet fühle / e Militärdienscht zleichte (1 sec)	
		4	und das isch / mini Ablehnig / vo jeglecher Art vo Gwalt (1 sec)	
		5	s het zwe Arte vo Gwalt im Militär /	
		6	won i / ablehne /	
		7	das isch einersits die / physische körperlechi Gwalt / im Sinn vo / äh Waffegwalt / Bedrohig /	
		8	angerersits aber oh / eh / psychischi Gwalt (1 sec) eh im Sinn vo (1 sec) vo däm Syschtem	
		9	wo me dri / zwängt wird /	
		10	öbs eim / gfallt oder nid	
		11	also mi wird / en Art vergwaltiget /	
		12	derte Teil znäh /	
		13	und das / widerspricht mier (3 sec)	
B	23.17	1	mhm (3 sec)	24.18

Extrakt 12: Beispiel für eine eigenständige minimale Äusserung (Transkript CH30)

Eigenständige substantielle Äusserungen: Äusserungen, die weder als Backchannels noch als eigenständige minimale Äusserungen bezeichnet werden können, gehören zur funktionalen Kategorie der substantiellen Äusserungen. Die Kategorie „Eigenständige substantielle Äusserungen“, zeichnet sich dadurch aus, dass deren Inhalt einen neuen thematischen Beitrag zum Gespräch liefert. (So kann zum Beispiel die Antwort des Gesuchstellers „Hasch“ als eigenständige substantielle Äusserung bezeichnet werden). Innerhalb dieser Kategorie gilt es später, in der glaubwürdigkeitsbezogenen Analyse noch genau zu definieren, wie die substantiellen Äusserungen ihrerseits in funktionale Unterkategorien eingeteilt werden können.

B	27.34	1	mhm (1 sec) was würdet dr mir itz erwidere wenig sägä (1 sec)	27.41
		2	das isch es Autoritätsproblem (1 sec)	

Extrakt 13: Beispiel für eine substantielle Äusserung (Transkript CH30)

Nachstehende Abbildung verdeutlicht die funktionalen Zuordnungsmöglichkeiten der formalen Kategorien:

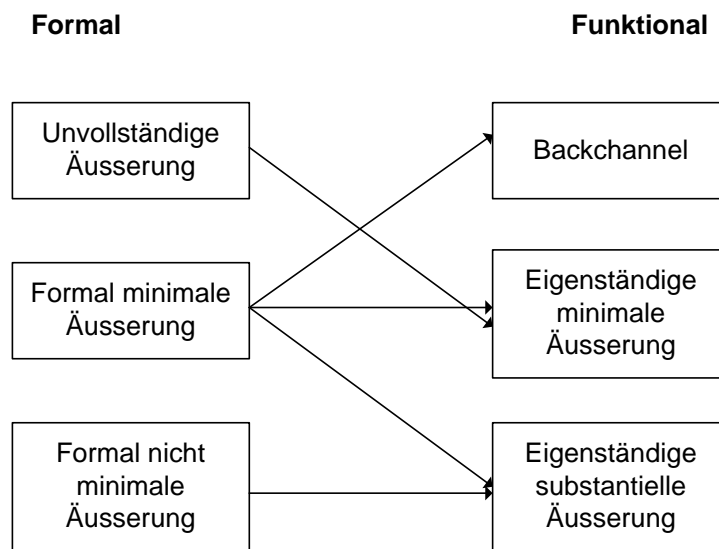


Abbildung 14: Von der formalen zur funktionalen Einteilung

4.2.2.3. Schritt 3: Redebeitragsinterne Gliederung

Bislang wurden die Gespräche auf der Äusserungsebene betrachtet und mit den einzelnen Datenaufbereitungsschritten die Grundlage geschaffen, um ein Gespräch in Dreier-Sequenzen von Äusserungen einzuteilen. Für eine detaillierte Betrachtung in der Analyse empfiehlt es sich, die Äusserungen als Analyseeinheit noch weiter zu gliedern. Damit lassen sich beispielsweise sprachliche Auffälligkeiten in einer Äusserung genauer lokalisieren und mit anderen Äusserungen vergleichen (z.B. kann es in der Analyse von Bedeutung sein, an welcher Stelle in einer Äusserung eine Negation auftritt).

Moesch (1987) liefert mit seinem Ansatz der prädikatzentrierten Einheiten eine ideale Basis für die Aufgliederung der Redebeiträge in Analyseeinheiten. Sein Vorgehen ist pragmatisch und eignet sich damit sehr gut für empirische Untersuchungen. Zum besseren Verständnis des folgenden Kapitels, seien hier die zentralen Punkte seines Ansatzes kurz erläutert.

Moesch geht davon aus, dass Zuhörende, um für sich einen Inhalt zu konstruieren, nicht einzelne Morpheme oder Wörter, sondern prädikatzentrierte Segmente aufnehmen. „Ist ein prädikatzentriertes Segment beendet und wird ein nächstes begonnen, so ist es [...] nicht mehr nötig, das bisher Gedachte und Gesagte in allen Einzelheiten präsent zu haben [...]“. (1989, S. 9). Mit anderen Worten könnte man sagen, dass die prädikatzentrierten Einheiten die Inhalte in einer Äusserung am besten erfassen, da die inhaltlichen Elemente der meisten Redebeiträge sich jeweils um Prädikate gruppieren.

Auf dem Hintergrund dieser Überlegungen entwickelte Moesch (1989) ein Segmentierungsverfahren. Dieses ist durch folgende Merkmale gekennzeichnet:

1. Das Verfahren beschränkt sich auf eine blosse Segmentierung der Äusserung (folglich bleiben alle erfassten Phänomene verbaler und paraverbaler Art intakt und können so in eine Untersuchung einfließen).

2. Die zeitliche Abfolge der Äusserungen bleibt unverändert.
3. Die Analyseeinheiten sind per Definition genau auf die Prädikate als Skizzierung eines inhaltlichen Elements beschränkt.
4. Die Analyseeinheit ist auf die Äusserung eines Sprechers/einer Sprecherin beschränkt.
5. Die Analyseeinheiten werden weder nach Klassen noch nach Kategorien voneinander diskriminiert und es werden auch keine Verhältnisse zwischen ihnen beschrieben.

Moesch beschreibt in seinem Papier sehr ausführlich, wie die Segmentierung vorgenommen wird. Für die vorliegende Arbeit ist es nicht notwendig, die Einheiten mit derart hohem Komplexitätsgrad zu bestimmen. Aus diesem Grund konzentriere ich mich lediglich auf die für die vorliegende Arbeit angewendeten Regeln von Moesch und habe diese entsprechend vereinfacht.

- Regel 1: Backchannels, Verzögerungslaute (z.B. "mhm", "äh") und SprecherInnensignale (z.B. „wie“, „oder“) werden gemäss Moesch der jeweiligen Analyseeinheit zugerechnet. Im Gegensatz zu Moesch werden Prädikatsmorpheme und kurze Syntagmen mit Prädikatsmorphemen wie "denk" oder "ich mein" als eigene Analyseeinheit behandelt (und nicht als Verzögerungslaute betrachtet).
- Regel 2: Elliptische Antworten wie „ja“ oder „nein“ werden unter der Bedingung, dass im Anschluss die Antwort nicht ausgeführt wird, als eigene Analyseeinheit gerechnet.
- Regel 3: Segmente werden weder hierarchisch gegliedert (wie dies andere Gliederungsverfahren zum Teil verlangen), noch wird ihre zeitliche Reihenfolge verändert (vgl. Punkt 3 der Merkmale des Segmentierungsverfahrens). Liegen Analyseeinheiten verschachtelt vor, werden die einzelnen Segmente entsprechend gekennzeichnet (die Nummerierung der Segmente richtet sich nach der zeitlichen Reihenfolge).
- Regel 4: Interjektionen wie ("grüessec" oder "guet"), die von einer Pause in Form eines Schrägstrichs "/" oder einer Klammer "(x sec)" gefolgt sind, werden als eigene Analyseeinheit gerechnet und so behandelt wie Ellipsen.
- Regel 5: Ellipsen werden immer als eine prädikatzentrierte Einheit behandelt, d.h., auch diejenigen Wörter, die zu einem fehlenden Prädikat in einem Bezug stehen, werden zu einer Einheit zusammengefasst. Das Gleiche gilt für Diskurssegmente, in denen das Prädikat vollständig vorhanden ist, andere Satzglieder jedoch fehlen.
- Regel 6: Partner-/Partnerinnensignale (bzw. Hörerrückmeldungen wie „mhm“) werden weder besonders gekennzeichnet noch im Redebeitrag der aktuellen Sprecherin/des aktuellen Sprechers integriert. Sie werden im Rahmen des MKA (und im Gegensatz zu Moesch) gesondert behandelt.

4.2.2.4. *Schritt 4: Strukturierung des Gesprächs als Abfolge von Redebeiträgen*

Das MKA ist für die Untersuchung von Dialogen mit zwei Personen gedacht. Es geht vom Idealfall aus, dass der Dialog der beteiligten Gesprächsparteien A und B von einem geordneten Sprecherrollenwechsel (A/B/A/B etc.) gekennzeichnet ist. Anders ausgedrückt wird davon ausgegangen, dass auf eine Äusserung von A eine Äusserung von B und dieser wiederum eine Äusserung von A folgt. Bei der vorliegenden Arbeit beteiligen sich jedoch 5 Personen am Gespräch und es kommt auch häufig vor, dass einer Äusserung der Behörde erneut eine Äusserung der Behörde folgt (da die Behörde nicht lediglich durch eine Person im Gespräch repräsentiert ist, sondern vier Personen der Behörde am Gespräch beteiligt sind). Wie lässt sich das Probleme der Beteiligungszahl lösen und das Gespräch von fünf Personen

auf einen Dialog von zwei Parteien herunterbrechen? Und wie wird dabei mit nicht geordneten Sprecherrollenwechsel umgegangen?

Das Problem der Reduktion von fünf Gesprächsteilnehmern auf zwei Parteien wird gelöst, indem die Personen auf Seiten der Behörde (SachbearbeiterIn und Kommissionsmitglieder) zu einer „Gesprächspartei“ zusammengefasst und dem Gesuchsteller als eigener Partei gegenübergestellt werden. Diese Zusammenfassung scheint mir prinzipiell zulässig, da in Bezug auf die Glaubwürdigkeit sich die Gesprächsaufgaben der Parteien unterscheiden bzw. die Gesprächsaufgaben innerhalb der Partei der Behörde für die Mitglieder dieselbe ist, nämlich die Beurteilung von Glaubwürdigkeit.

Wie lässt sich dieser Kunstgriff auf die Transkripte anwenden? Abbildung 8 soll zeigen, wie sich die Lösung des Problems in der Umsetzung darstellt.

Strukturierung des Gesprächs als Abfolge von Redebeiträgen

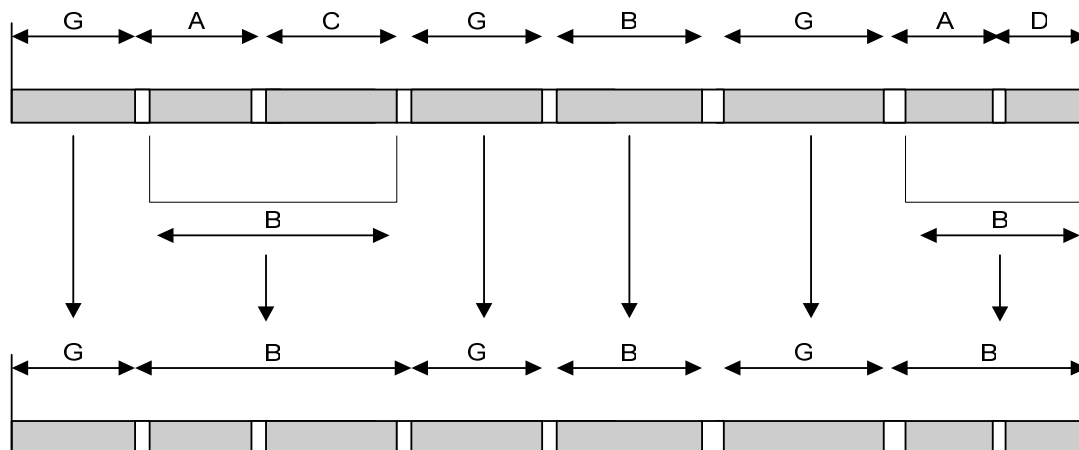


Abbildung 15 Strukturierung des Gesprächs als Abfolge von Redebeiträgen

Aufeinanderfolgende Äusserungen der Behörde werden im Gespräch zu einer **Äusserungsposition** der Behörde zusammengefasst: Im untenstehenden Extrakt wird gezeigt, wie solche Passagen im Transkript dargestellt werden (im Transkript wird zusätzlich eine Spalte mit der Äusserungsposition vorangestellt).

G	G	46.48	1	ja äigentlich das	46.54
			2	aber si mäined si scho ehner uf öh / behördlicher Ebeni oder ä so	
B	A	46.54	1	oder Engagement <u>irgendwie</u>	46.57
	D	46.56	1	<u>Engagement ja</u>	46.57
	A	46.58	1	fff für das wo ihne wichtig isch	46.59
	D	46.59	1	Freiziit	46.59
G	G	47.01	1	ja aso wi wie n'ich gschribä han	
			2	ich bin i dr Pfadi tetig das scho (Ende der Mini Disc)	

Extrakt 14: Beispiel für die Bildung eines Redebeitrages bestehend aus mehreren Beiträgen unterschiedlicher Mitglieder der Behörde (Transkript ON17)

Diese Reduktion löst jedoch das Problem des nicht immer geordneten Sprecherrollenwechsels nicht ganz. Denn wenn nur zwei Parteien am Gespräch beteiligt sind, könnte davon ausgegangen werden, dass sich die beiden Parteien (unter der Voraussetzung einer

gleichberechtigten Beteiligung) in ihren Redebeiträgen abwechseln. Dies ist jedoch nicht stets der Fall.

Es kann nicht immer davon ausgegangen werden, dass sich die zu einem Redebeitrag zusammengefassten Äusserungen (beispielsweise in der Äusserungsposition B2) alle als Evaluation des Verhältnisses B1:G1 bezeichnen lassen. Da die Behörde aus vier Personen besteht, kann es auch vorkommen, dass zwar einer der zusammengefassten Äusserungsbeiträge die Evaluation des Verhältnisses B1:G1 darstellt, der andere Teil des Äusserungsbeitrages jedoch bereits ein neues Thema anschneidet. Die Berücksichtigung solcher Spezialfälle, bzw. die erneute Unterteilung von zusammengefügten Äusserungsbeiträgen, stellt eine Abweichung des MKA's dar. Es werden also diesbezüglich vier mögliche Fälle von Äusserungspositionen B2 unterschieden:

Fall 1

Der erste Fall lässt sich als unproblematisch bezeichnen. Das Behördemitglied A macht ein Interpretationsangebot (B1), der Gesuchsteller äussert eine Interpretation (G1) und das **selbe** Behördemitglied A evaluiert in der Äusserungsposition B2 das Verhältnis von B1:G1.

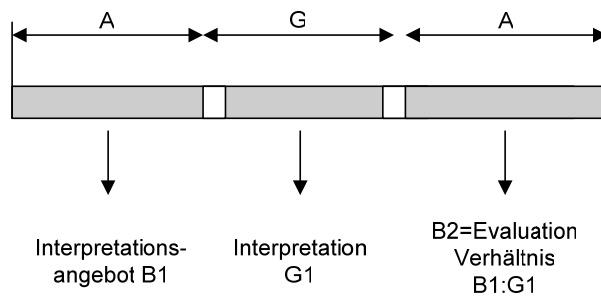


Abbildung 16 Bildung von Redebeiträgen unter der Beteiligung eines Behördemitgliedes

Fall 2

Der zweite Fall stellt insofern eine Abweichung dar, als bei der Sprecherrollenposition B2 **zwei** Behördemitglieder sich äussern. D.h., Behördemitglied A macht ein Interpretationsangebot (B1), der Gesuchsteller äussert eine Interpretation (G1) und zwei Behördemitglieder, z.B. A **und** C äussern sich in Äusserungsposition B2. Hier gilt es, B2 kritisch zu betrachten und sich die Frage zu stellen, ob in diesem Fall trotzdem das gesamte B2 (also die Äusserungen von A und C) oder lediglich die Äusserung von A als Evaluation des Verhältnisses B1:G1 berücksichtigt werden soll. Bei der Durchführung der glaubwürdigkeitsbezogenen Analyse wird im Einzelfall entschieden, wie mit einem solchen Fall umgegangen werden muss. Dieser Fall kann beispielsweise dann auftreten, wenn C eine thematisch neue Richtung wählt. In dieser Situation würde der Fokus bei der Äusserung von C weniger auf der Evaluation des Verhältnisses B1:G1 liegen, sondern vielmehr auf einem behördeninternen Wechsel der Sprecherrolle gegenüber dem Gesuchsteller. C beginnt mit seiner Äusserung so zu sagen ein neuer thematischer Abschnitt im Gespräch, der mit einem Interpretationsangebot beginnt. Ein thematischer Wechsel stellt ein in erkennbarer Weise inhaltlich neuer Aspekt dar, der nicht in Relation mit der Äusserung von B1 steht. Es wird hier darauf verzichtet, diesen Themenwechsel differenzierter zu betrachten, da erstens eine solche Konstellation selten vorkommt und sie zweitens für die Analyse eher eine untergeordnete Bedeutung hat.

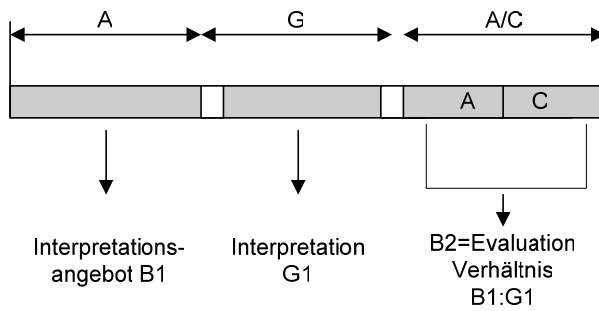


Abbildung 17: Bildung von Redebeiträgen unter der Beteiligung von zwei Behördemitgliedern

Fall 3

Der dritte Fall stellt einen Sonderfall von Fall 2 dar. D.h., Behördemitglied A macht ein Interpretationsangebot (B1), der Gesuchsteller äussert eine Interpretation (G1) und zwei Behördemitglieder, A **und** C äussern sich in Äusserungsposition B2. Hier gilt es, B2 kritisch zu betrachten im Einzelfall zu entscheiden. Im Unterschied zu Fall zwei können in Fall drei *beide* Äusserungen der Behörde (also A und C) als eigenständige Beiträge behandelt werden. Dies ist dann der Fall, wenn sich die Äusserung von A als Evaluation des Verhältnisses B1:G1 herausstellt und die Äusserung von C eine thematisch neue Richtung wählt. Die Äusserung von A würde dann als B2 und die Äusserung von C als neues Interpretationsangebot B1 behandelt.

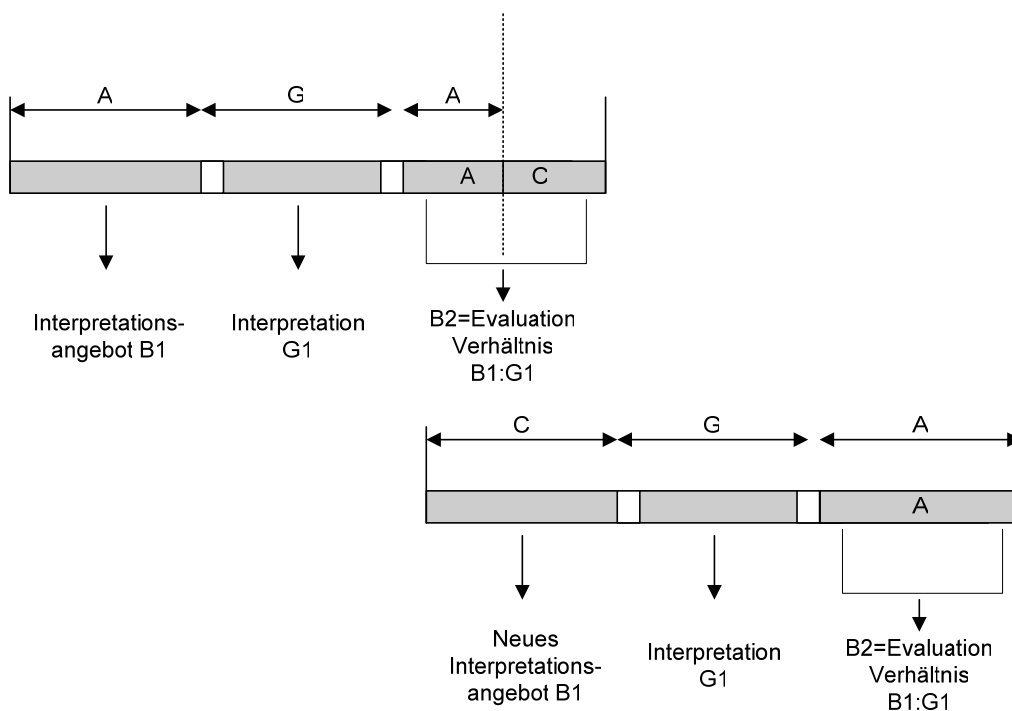
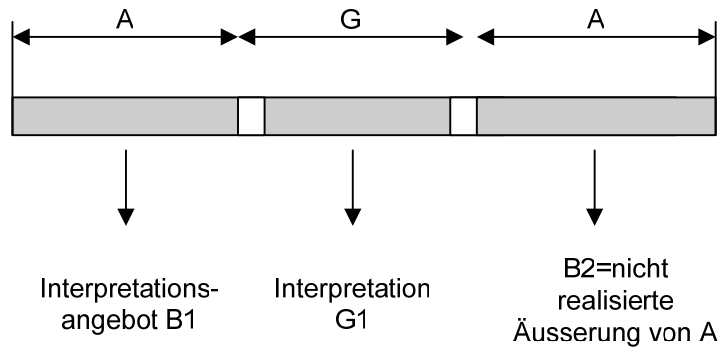


Abbildung 18: Bildung von Redebeiträgen unter der Beteiligung von zwei Behördemitgliedern

Fall 4

Dieser Fall stellt ebenfalls einen Sonderfall von Fall 2 dar. Behördemitglied A macht ein Interpretationsangebot (B1), der Gesuchsteller äussert eine Interpretation (G1), es folgt eine **nicht-realisierte Äusserung** von Behördemitglied A und eine realisierte Äusserung von Behördemitglied C. Hier erscheint es mir zulässig, auf Grund des Fehlens einer Evaluation von A, die Äusserung von C als Evaluation zu betrachten. Die nicht-realisierte Äusserung von A lässt sich nicht als Evaluation interpretieren, da nicht ersichtlich ist, ob das Schweigen von A als Einverständnis oder Nicht-Einverständnis zu deuten ist, oder ob A nicht zu Wort kommt, weil ihm C zuvor kommt.



oder

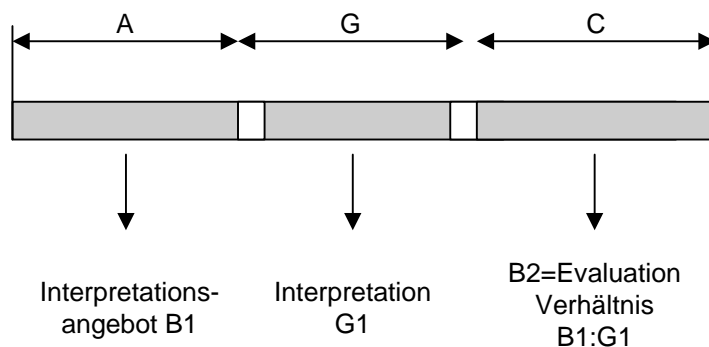


Abbildung 19: Spezialfall der Bildung von Redebeiträgen unter der Beteiligung von zwei Behördemitgliedern

4.2.3. Phase 3: Glaubwürdigkeitsbezogene Analyse

Nachdem die vier Datenaufbereitungsschritte gemäss den Richtlinien des MKA abgeschlossen sind, kann mit der eigentlichen glaubwürdigkeitsbezogenen Analyse begonnen werden. Auf der Grundlage dieser Analyse werden in der Auswertung die unter dem Kapitel Problemstellung definierten Fragen (vgl. Kapitel 3) beantwortet. Im nachfolgenden Kapitel wird das methodische Vorgehen expliziert, das der Analyse zugrunde liegt.

4.2.3.1. Methodische Vorgehensweise

Die Analyse erfolgt in fünf Schritten, wovon in den ersten zwei Schritten die Voraussetzungen geschaffen werden, damit in den nachfolgenden drei Schritten die Untersuchungsfragen beantwortet werden können.

Das Vorgehen bei der Analyse gestaltet sich demnach wie folgt:

1. Kategorisierung der Äusserung der Behörde in B2 (*Fragestellung 1a und 1b in Phase 1*)
 - Konstruktion von Unglaubwürdigkeit
 - Kategorisierung der Abweichungen vom Standard der Behörde mit Beschreibung der Kategorien: Definition und Ankerbeispiele
 - Bestimmung eines Standards der Glaubwürdigkeitsbeurteilung
2. Komparative Analyse (*Hypothesen und Fragestellungen in Phase 2*)
 - Ergebnisse und Interpretationen von B2
3. Interaktiver Aspekt (*Fragestellung 4 in Phase 3*)
 - Kategorisierung der Abweichungen vom Standard des Gesuchstellers mit Beschreibung der Kategorien: Definition und Ankerbeispiele
 - Betrachtung der Äusserungen der Behörde als Reaktion auf die Äusserungen des Gesuchstellers

Nachfolgend werden die fünf Schritte aus methodischer Sicht näher erläutert, wovon vor allem der erste Schritt (die Bildung der kommunikativen Standards) ausführlich behandelt wird, da in ihm die wichtigsten methodischen Entscheidungen getroffen werden.

4.2.3.2. Bestimmen des kommunikativen Standards in der Äusserungsposition B2

Der Verlauf eines Gesprächs (d.h. ohne Beteiligungsbehinderung der Behörde) könnte so beschrieben werden, dass die Behörde mit ihren Äusserungen ungehindert Informationen über den Wissenskonflikt des Gesuchstellers in Erfahrung bringen will. Sobald die Äusserungen des Gesuchstellers jedoch in dieser Hinsicht ungeeignet sind, kann dies als eine Beteiligungsbehinderung der Behörde betrachtet werden⁴⁷. Die Behörde wird in solchen Fällen korrigierendes Verhalten zeigen, um diese Beteiligungsbehinderung zu kompensieren.

⁴⁷ Käsermann (1993, 65f, Hervorhebungen im Original) beschreibt das Konzept der Beteiligungsbehinderung in Form von 2 Regeln:

Regel 1: "Falls aus A's Perspektive im Ablauf der Sequenz etwas Unerwartetes geschieht, oder zwischen dem in A1 'Gemeinten' und dem in B1 'Verstandenen' eine (u.U. auch nur vermeintliche) Diskrepanz besteht, so ist A2 der Ort, an dem Sprecher A spezifische Korrekturen des ‚Missverständnisses‘ anbringen oder unspezifisch auf einen Ablauf reagieren kann, den er als nicht-reibungslos beurteilt. Komplementär dazu ist damit das Nicht-Auftreten von spezifischen oder unspezifischen **Korrekturen** idealerweise ein Hinweis darauf, dass die Sequenz aus A's Perspektive standardgemäss verlaufen ist. Damit ist eine negativ ausschliessende Regel konzipiert, in Bezug auf die sich im Prinzip Abweichungen präzisieren lassen."

Regel 2: "Sprecher A verarbeitet eine B1 nicht nur an sich ("versteh" kontextfrei, was in ihr gesagt wird) und nicht nur als Replik auf A1 (als das, was B von einer an sich gegebenen, kontextfreien A1 "verstanden" hat). Er interpretiert sie als Beitrag zum Gesamt-Gepräch, an dem er sich mit A1 selber auch beteiligt. Dem Standard gemäss verläuft für ihn eine Sequenz im Kontext dann, wenn er durch sie in seiner A2-Beteiligung am Gespräch global nicht behindert wird. Damit ist eine zweite negativ ausschliessende Regel konzipiert, in Bezug auf die sich anhand von Korrekturen nicht nur das Auftreten von Abweichungen als zu kompensierende Beteiligungsbehinderungen präzisiert werden können."

Auf der Verhaltensebene kann sich eine solche (idealtypische) Abfolge z.B. in Form von Frage-Antwort-Paaren darstellen: Solange die Behörde keine Beteiligungsbehinderung erfährt, d.h., auf eine Frage eine angemessene Antwort folgt, wird die nächste Frage folgen. Eine solche Betrachtung des Gesprächs weist jedoch gemäss Käsermann (1993) einige Beschränkungen auf (vgl. Käsermann, 1995), die mit einer Betrachtung von drei aufeinander folgenden Äusserungen behoben werden können.

Übertragen auf die Kernvorstellung einer Sequenz von drei aufeinander folgenden Redebeiträgen A1 – B1 – A2 stellt sich dieser idealtypische Ablauf deshalb folgendermassen dar:

Gesprächspartei	Redebeitrag	Bezeichnung	Idealtypischer Verlauf
Behörde	B1	Interpretationsangebot	Frage (auf den Basissachverhalt bezogen)
Gesuchsteller	G1	Interpretation	Antwort (auf die Frage bezogen)
Behörde	B2	Evaluation B1:G1	Weitere Frage (aufgrund von B1) Keine Korrektur eines Missverständnisses resp. einer Beteiligungsbehinderung.

Unspezifischer, d.h., *nicht bereits auf* (noch nicht näher bestimmte) *Gesprächsinstrumente wie "Frage" oder "Antwort" bezogen*, lässt sich ein möglicher idealtypischer Verlauf folgendermassen formulieren:

Redebeitrag	Annahme über einen idealtypischen Verlauf
B1	Die Behörde formuliert ein Interpretationsangebot, das vor dem Hintergrund der Gesprächsaufgabe (Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gewissenskonfliktes) als eine Äusserung betrachtet werden kann, die dazu dient, Informationen zur Beurteilung des Sachverhaltes zu ermitteln.
G1	Die Interpretation dieses Angebotes durch den Gesuchsteller kann in diesem Zusammenhang als Versuch betrachtet werden, diese Informationen zu liefern.
B2	Die Behörde wird die Interpretation ihres Angebotes im Idealfall so qualifizieren, dass sie keine Korrekturen bezüglich der Interpretation vorzunehmen hat. Sie wird (unter Berücksichtigung der Interpretation von G und des Gesprächszusammenhanges) eine neue Äusserung formulieren, die dazu dient, weitere Informationen zur Beurteilung des Sachverhaltes zu ermitteln.

Soll dieser Standardverlauf nun konkreter formuliert werden, so müssen wir genauere Angaben über die Merkmale dieses Standardverlaufes festlegen. Käsermann (1993) untersucht die Beteiligungsbehinderungen z.B. anhand von unerwarteten Ereignissen im Gespräch, die sie in Form von Sprecherrollenwechseln betrachtet. Für die Untersuchung der

Fazit: „Von diesem Standard ungehinderter, optimaler Beteiligungsmöglichkeit weichen tatsächliche Gespräche mehr oder weniger ab. Jeder Teilnehmer kann irgend einmal im Gesprächsverlauf durch sein eigenes Verhalten oder durch das seiner Partner dazu gezwungen sein, mehr und anderes sagen zu müssen, oder weniger sagen zu können, als er erwartet hat. Diese maximierenden und minimierenden Modifikationen einer ungehinderten, optimalen Beteiligung lassen sich global als Abweichung durch Beteiligungsbehinderung zusammenfassen.“

Beurteilung von Glaubwürdigkeit stellt sich das Problem hier ein wenig anders, allerdings bietet sich auch hier im idealtypischen Verlauf B2 als Ausgangspunkt der Überlegungen an:

Wenn wir B2 gemäss Käsermann (1993, S. 65) als Ort im Gespräch auffassen, an dem die Behörde "spezifische Korrekturen des 'Missverständnisses' vornehmen kann" oder "unspezifisch auf einen Ablauf reagieren kann", den sie als "nicht-reibungslos" beurteilt, dann benötigen wir auch hier Kriterien die diese Verletzungen vom Standard kennzeichnen sowie Kriterien, die eine Diskriminierung ermöglichen.

Dabei nehme ich eine Annahme zu Hilfe, die von einer nicht-beobachtbaren Ebene ausgeht, nämlich der unmittelbaren glaubwürdigkeitsbezogenen Einschätzung oder Bewertung der Äusserung von G durch die Behörde.

Gehen wir dabei davon aus, dass es der Behörde darum geht, Informationen über den Gewissenskonflikt zu sammeln, so werden (spezifische oder unspezifische) korrigierende Massnahmen nötig, wenn dieses Ziel nicht erreicht wird.

Bei einer solchen Betrachtungsweise werden korrigierende Massnahmen folglich als Hinweise auf den Stand der Glaubwürdigkeitsbeurteilung betrachtet, oder sie signalisieren zumindest Schwierigkeiten, diese Beurteilung vorzunehmen.

4.2.3.3. Kategorisierung der Äusserung der Behörde in B2 (Fragestellungen 1a und 1b in Phase 1 der Analyse)

Die Verletzungen des kommunikativen Standards werden hier als sprachliche Instrumente identifiziert und kategorisiert, mit denen die Behörde Korrekturen im Falle eines Missverhältnisses bei der Evaluation G1:B1 vornimmt.

Die Kategorisierung soll so angelegt sein, dass die Äusserungen mit Verletzungen des kommunikativen Standards zu einigen wenigen Kategorien zusammengefasst werden. Im Gegensatz zum ersten Schritt, der von oben nach unten (deduktiv) vorgeht, in dem sozusagen zuerst die Oberkategorien - „standardkonforme“ und „standardverletzende“ Äusserungen - definiert werden, werden in diesem Schritt von unten nach oben (induktiv) die standardverletzenden Äusserungen zu Kategorien zusammengefasst.

Die Kategorien sollen mit Definitionen, Ankerbeispielen und wo nötig mit Abgrenzungsregeln beschrieben werden.

In diesem Zusammenhang soll noch kurz auf die Ebenen eingegangen werden, auf der die Verletzungen des Standards bzw. die Korrekturen identifiziert werden: Wie sich im Verlauf der Auswertung gezeigt hat, war es nicht möglich, auf einer stark formalen Ebene, wie es z.B. Sprecherrollenwechsel darstellen, Korrekturvorgänge bezüglich der Glaubwürdigkeitsbeurteilung sichtbar zu machen (wie dies z.B. Käsermann (1995) in Bezug auf unerwartete Ereignisse anhand der Turnwechsel zu zeigen vermag). Dabei wäre es durchaus wünschenswert solche rein formalen Merkmale für die Identifikation von Korrekturen bei der Glaubwürdigkeitsbeurteilung in B2 zu verwenden, da sie gut objektivierbar und damit weitgehend interpretationsunabhängig sind.

In Bezug auf die Glaubwürdigkeitsbeurteilung scheint es deshalb angebracht zu sein, die Korrekturfunktionen zu einem bedeutenden Teil auf einer inhaltsnaheren Ebene zu suchen. Dort besteht allerdings das Problem, das man bei der Untersuchung mit einer grösseren Verhaltensvariabilität konfrontiert wird. Dabei wird während der Analyse das methodische

Problem zu lösen sein, wie solche (inhaltlichen) Korrekturfunktionen möglichst formal beschrieben werden können, damit sie objektiv erfassbar bleiben.

In diesem Zusammenhang soll die *Interraterreliabilität* als Mass für die Güte der Kategorien bestimmt werden.

4.2.3.4. *Komparative Analyse (Hypothesen und Fragestellungen in Phase 2 der Analyse)*

Anhand der Gegenüberstellung der Transkripte von zugelassenen und abgelehnten Gesuchstellern wird untersucht, ob sich quantitative und qualitative Unterschiede finden lassen.

Es werden die in den vorangegangenen Schritten identifizierten Verletzungen des Standards in B2 hinsichtlich der Auftretenshäufigkeit bei zugelassenen und abgelehnten Gesuchstellern miteinander verglichen. Dabei wird wie folgt vorgegangen:

- In der Einzelfallanalyse wird jedes Transkript hinsichtlich des Verhältnisses von Äusserungen, die vom Standard abweichen und standardkonformen Äusserungen ausgewertet.
- Die Abweichungen vom Standard jedes Transkriptes werden anhand der Kategorien quantitativ ausgewertet. Pro Gespräch (Transkript) werden also die Häufigkeiten in den einzelnen Kategorien bestimmt.

Die Resultate werden anschliessend interpretiert. In der Interpretation werden die vom Standard abweichenden Äusserungen pro Fall resp. Transkript noch detaillierter betrachtet, um bspw. fallspezifische resp. gesuchstellerspezifische Instrumente zu identifizieren (z.B. häufiger Gebrauch bestimmter sprachlicher Instrumente).

Schliesslich wird versucht, den Zusammenhang zwischen den identifizierten Instrumenten zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit und deren Einbezug in die Entscheidungsfindung aufzuzeigen.

4.2.3.5. *Interaktiver Zusammenhang (Fragestellung 4 in Phase 3 der Analyse)*

Diese Analyse soll Informationen darüber liefern, inwiefern sich die Behörde durch die Äusserungen des Gesuchstellers während der Anhörung steuern lässt. Dafür werden in einem ersten Schritt die Äusserungen des Gesuchstellers ebenfalls in standardkonforme Äusserungen bzw. Äusserungen die vom Standard abweichen diskriminiert und später kategorisiert.

Im Anschluss daran wird untersucht, welche Äusserungen des Gesuchstellers in G1 die Behörde in B2 als angemessene Repliken auf ihre Interpretationsangebote in B1 betrachtet. Bzw. welche Äusserungen des Gesuchstellers die Behörde zu einer glaubwürdigkeitsbezogenen Korrektur veranlassen.

Dabei wird nicht von einer 1:1 Beziehung zwischen „unangemessenen“ Äusserungen in G1 und Korrekturen in B2 ausgegangen. Vielmehr sollen Hinweise darauf gesucht werden, welches kommunikative Verhalten des Gesuchstellers in der asymmetrischen Gesprächssituation der Anhörung von der Behörde *eher* als günstig bzw. ungünstig hinsichtlich der Beurteilung von Glaubwürdigkeit betrachtet wird.

Als zusätzliches externes Validierungskriterium bieten sich hier im Einzelfall Äusserungen der Behörde aus dem behördeninternen Entscheidungsfindungsgespräch an, die Hinweise darauf zu liefern vermögen, wie zuverlässig die Behörde bei Äusserungen, die sie als unangemessen beurteilt, mit Korrekturen reagiert.

Beschreibung der Resultate:

Die Resultate aus den Kategorisierungen werden für die Beschreibung und Interpretation folgendermassen dargestellt:

- Für die Beschreibung der Resultate werden Tabellen verwendet, in denen die ausgezählten Kategorien sowohl in absoluten Zahlen als auch in Prozentwerten angegeben werden, damit Verhältnisse besser sichtbar werden.
- Zur Illustration der ausgewerteten Daten werden im Interpretationsteil Balkendiagramme verwendet, die der besseren Lesbarkeit halber mit den Prozentwerten beschriftet sind.

5. Auswertung und Interpretation

5.1. Beschreibung der analysierten Transkripte

5.1.1. Die drei Phasen des Anhörungsgesprächs

Eine Voraussetzung, um die Gespräche miteinander vergleichen zu können, ist die Unterteilung der Gespräche in vergleichbare Phasen. Da die Anhörungsgespräche in einem institutionalisierten Setting erfolgen und die Gesuchsteller ein Recht auf Gleichbehandlung haben, orientiert sich jedes Gespräch an einem geregelten Ablauf und kann in drei Phasen unterteilt werden.

Die drei Phasen des Anhörungsgesprächs:

1. Einstiegsphase
2. Phase der Konstruktion der Glaubwürdigkeit
3. Abschlussphase

Phase 1: Einstiegsphase:

Das Gespräch wird eröffnet mit einer Vorstellungsrunde und den Informationen zum Ablauf der Anhörung.

Phase 2: Phase der Konstruktion von Glaubwürdigkeit:

Phase 2 wird in der Regel mit einer generellen unspezifischen Standardfrage nach dem Grund, weshalb der Gesuchsteller keinen Militärdienst leisten kann, eröffnet. Die Frage stellt den Beginn der interaktiven Konstruktion von Glaubwürdigkeit dar und ist gleichzeitig standardisiert (d.h., sie wird in allen Anhörungen ähnlich gestellt⁴⁸, vgl. Extrakt 15). Nach der Antwort auf diese Frage greift die Behörde evtl. ein Thema aus der Antwort des Gesuchstellers auf und nutzt dieses für die daran anschliessend folgenden gezielten Fragen und Nachfragen. Phase 2 macht den inhaltlich und zeitlich grössten Teil der Anhörung aus. Hier liegt der Schwerpunkt bei der interaktiven Konstruktion von Glaubwürdigkeit. Bei der Beurteilung der Glaubwürdigkeit im Entscheidungsfindungsgespräch konzentriert sich die Behörde auf die Antworten, die der Gesuchsteller in Phase 2 geäussert hat.

B	09.26	1	und genau (x) wege däm sitze mir jetzt da	09.51
		2	si müessed üs aso jetzd chönne zäigä	
		3	wo ihres Problem mittem Militär lit	
		4	wo ihres Gwüsse mittem Militärdienst in Konflikt chunt	
		5	das wär aso ds Zentralä /	
		6	und mini erschi Frag wär also	
		7.1	was genau hinderet si de dra jetzd witter	
		8	wie bis jetzd	
		7.2	is Militär z'ga	
		9	wo genä stots a	

Extrakt 15: Eröffnungsfrage zu Phase 2 (Transkript NG19)

⁴⁸ Einzig in Transkript IK10 wird diese Frage nicht standardmässig gestellt. Hier eröffnet die Behörde Phase 2 mit der Frage nach den Erfahrungen des Gesuchstellers während seiner Aushebung zum Militärdienst.

Phase 3: Abschlussphase:

In Phase 3 wird dem Gesuchsteller die Möglichkeit geboten, sich im Anschluss an die Anhörung noch frei zu äussern. Er kann in Phase 3 noch Ergänzungen anbringen oder eigene Themen, die ihm im Zusammenhang mit seinem Begehren als wichtig erscheinen, einbringen. Mit der Frage, ob der Gesuchsteller der Anhörung noch etwas anfügen oder einen Kommentar anbringen möchte, wird der Abschluss der Anhörung eingeleitet⁴⁹ (vgl. Extrakt 16). Anschliessend werden dem Gesuchsteller noch Information über den weiteren Ablauf des Verfahrens inkl. Rekursmöglichkeit mitgegeben. Dann wird er verabschiedet und aus der Anhörung entlassen.

B	50.48	1	de chämter do zum End /	51.00
		2	jetzd möcht ich ihne no Glägähait gä	
		3	wenn si / wettet	
		4	irgend no öppis wo mir nid agschproche händ	
		5	wo mir nid gfragt händ	
		6	wo si aber möchtet ufe Tisch leggede	
		7	chönd si das üs no chönd sägä oder	

Extrakt 16: Schlussfrage zu Phase 3 (Transkript NG19)

Für die Analyse der Transkripte wurde nicht die ganze Anhörung der Behörde mit dem Gesuchsteller ausgewertet, sondern nur Phase 2.

5.1.2. Die Dauer der Anhörungsgespräche

Laut der Informationen, die der Gesuchsteller in den Unterlagen zur Vorbereitung auf das Anhörungsgespräch von der Abteilung Zivildienst erhält, liegt die durchschnittliche Dauer eines Anhörungsgesprächs bei einer Stunde. Bei den analysierten Gesprächen liegt die Höchstdauer bei 67.47 (RT09) Minuten und die Mindestdauer bei 45.11 Minuten (NG19). Wenn die Dauer der Gesprächs nicht einheitlich bei 60 Minuten liegt, kann dies auf unterschiedliche Faktoren zurückgeführt werden: Erhält die Behörde während des Gesprächs genügend Informationen zu ihren Fragen? Muss sie oft nachfragen? Wie ausführlich beantwortet der Gesuchsteller die gestellten Fragen? Ist sich die Behörde in der Einschätzung der Glaubwürdigkeit einig oder brauchen die drei VertreterInnen der Behörde unterschiedlich viele Informationen? Grundsätzlich soll hier festgehalten werden, dass die Dauer der Anhörung nicht in direktem Zusammenhang mit dem Ausgang der Anhörung steht⁵⁰.

⁴⁹ Bei Transkript ON17 wird die Abschlussphase erst mit der Bemerkung der Behörde „Bemerkige, Froge“ beendet. Das Gespräch welches sich im Anschluss an die eigentlichen Abschlussfrage noch ergeben hat, wird in Transkript ON17 ebenfalls ausgewertet. Der Grund liegt darin, dass sich in diesem Gespräch noch Testsituationen bezüglich der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers entwickeln und diese für die Analyse ebenfalls von Bedeutung sein können. Dies bedeutet, dass die Abschlussfrage nur dann den Abschluss kennzeichnet, wenn sich im Anschluss daran kein Gespräch mehr entwickelt, in dem es erneut um die Beurteilung der Glaubwürdigkeit geht.

⁵⁰ Da ich als Sachbearbeiterin in der Abteilung Zivildienst gearbeitet und selber sehr viele Anhörungen durchgeführt habe, kann ich bestätigen, dass die Dauer des Anhörungsgesprächs keine Hinweiskraft auf den Ausgang der Anhörung hat. Es gab sowohl Anhörungen mit Zulassungsentscheiden wie auch Anhörungen mit Ablehnungsentscheiden die länger als 60 Minuten gedauert haben. Das gleiche gilt für die Unterschreitung der Dauer von einer Stunde bei den Anhörungsgesprächen.

Gesprächsdauer:

Transkript	Gesprächsdauer (in min.)
RT09 (Ablehnung)	67.47
ON17 (Ablehnung)	58.19
ER26 (Zulassung)	56.27
CH30 (Ablehnung)	53.32
IK10 (Zulassung)	52.13
NG19 (Zulassung)	45.11

Tabelle 2: Vergleich der Gesprächsdauer der analysierten Gesprächsteile aller 6 Transkripte.

Wichtiger als die Länge der gesamten Anhörung ist jedoch die Länge der Phase 2 (als entscheidende Phase der Beurteilung der Glaubwürdigkeit) eines jeden Transkripts. Anhand von Tabelle 3 wird auch ersichtlich, dass die Dauer des Anhörungsgesprächs nicht direkt von der Länge der Phase 2 abhängig ist. Das Anhörungsgespräch von Gesuchsteller RT09 dauert im Vergleich zu den anderen Gesprächen zeitlich zwar am längsten. Mit einer Dauer von 58.18 Minuten für Phase 2 war bei Gesuchsteller ON17 aber die längste Phase 2 zu beobachten (auch wenn die Gesamtdauer der Anhörung fast 10 Minuten unter der Gesprächsdauer von RT09 liegt).

Gesprächsdauer Phase 2:

Transkript	Gesprächsdauer (in min.)
ON17 (Ablehnung)	58.18
RT09 (Ablehnung)	56.06
ER26 (Zulassung)	54.45
CH30 (Ablehnung)	53.34
IK10 (Zulassung)	52.18
NG19 (Zulassung)	41.48

Tabelle 3: Vergleich der Dauer von Phase 2 der analysierten Gesprächsteile aller 6 Transkripte.

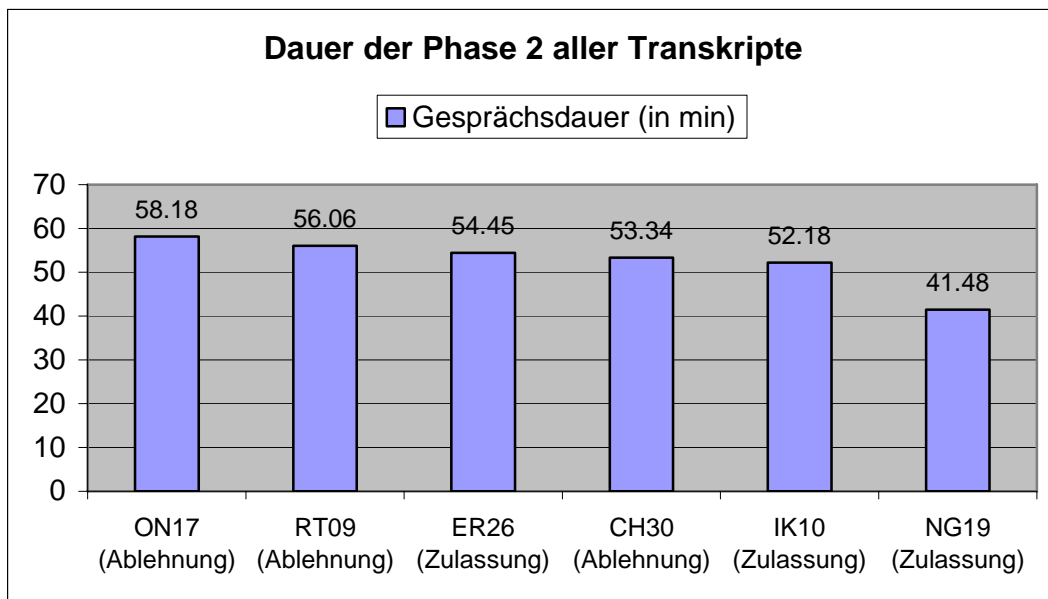


Abbildung 20: Dauer der Phase 2 aller 6 Transkripte im Überblick.

Abbildung 20 vermag aufzuzeigen, dass auf Grund der Dauer von Phase 2 (also der entscheidenden Phase im Anhörungsgespräch) ebenfalls nicht auf den Ausgang der Anhörung geschlossen werden kann. D.h., es kann nicht davon ausgegangen werden, dass eine Ablehnung mit einer höheren zeitlichen Dauer von Phase 2 einhergeht.

5.1.3. Die Anzahl der Äusserungen in Phase 2

Ein weiterer wichtiger Punkt in der Charakterisierung der analysierten Gespräche sind die Anzahl Äusserungen der Behörde und des Gesuchstellers. Untenstehende Tabelle zeigt wie viele Äusserungen des Gesuchstellers und wie viele Äusserungen der Behörde in Phase 2 in den analysierten Transkripten geäußert wurden.

Transkript	Total Äusserungen B	Total Äusserungen G
ON17 (Ablehnung)	78	78
RT09 (Ablehnung)	111	105
ER26 (Zulassung)	72	71
CH30 (Ablehnung)	67	62
IK10 (Zulassung)	94	87
NG19 (Zulassung)	69	66

Tabelle 4: Anzahl der Äusserungen der Behörde und des Gesuchstellers in Phase 2 aller analysierten Transkripte

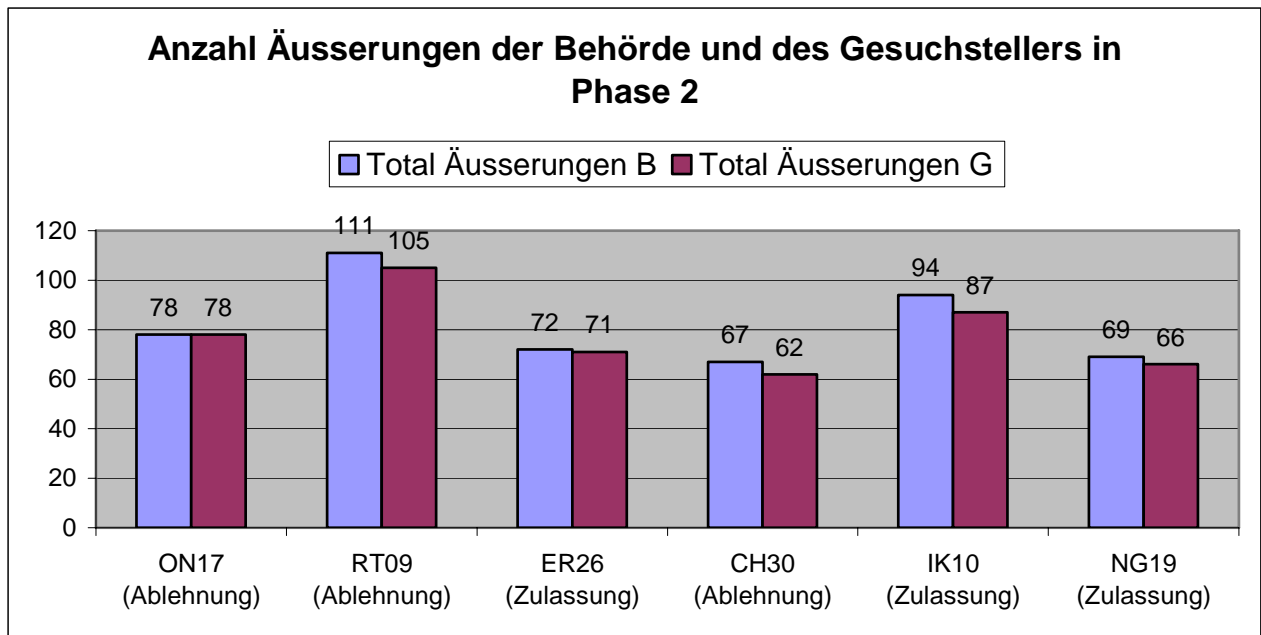


Abbildung 21: Anzahl der Äusserungen der Behörde und des Gesuchstellers in Phase 2 aller analysierten Transkripte

Auf Grund der durch das MKA definierten wechselseitigen Abfolge von Äusserungen müssten die Anzahl der Äusserungen der Behörde mit der Anzahl der Äusserungen des Gesuchstellers übereinstimmen. Abbildung 21 zeigt, dass dies nicht immer der Fall ist. Der Unterschied in der Anzahl der Äusserungen zwischen Behörde und Gesuchsteller entsteht auf Grund vom Mehrfachäusserungen der Behörde, die hier nicht nur als eine B, sondern als x-fache B gezählt werden (z.B. dann, wenn die Behörde in B2 nicht nur die Evaluation des Verhältnisses von B1:G1 qualifiziert, sondern im Anschluss daran ein neues Thema aufgreift. Vgl. dazu auch 4.2.2.4; Schritt 4: Strukturierung des Gesprächs als Abfolge von Redebeiträgen). In Transkript IK 10 gibt es am meisten (7) Mehrfachäusserungen von B.

5.2. Kategorisierung der Äusserung der Behörde in B2 (Fragestellung 1a und 1b in Phase 1 der Analyse)

Die Analyse der Qualifikationen der Behörde ist deshalb von besonderer Bedeutung, weil hier die Äusserungen im (lokalen) Gesprächskontext betrachtet werden. Auf der Ebene der Gesprächsäußerungen werden schliesslich Instrumente identifiziert, die die Behörde zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers einsetzt.

Die Festlegung eines Standards und der davon abweichenden Kategorien liefern die Voraussetzungen, um das MKA bei der Analyse einsetzen zu können.

Damit ein Standard bezüglich der Beurteilung von Glaubwürdigkeit auf Seiten der Behörde erarbeitet werden kann, ist es jedoch eine Voraussetzung, mehr über die Konstruktion von Unglaubwürdigkeit durch die Behörde zu erfahren.

Als Ausgangslage für das vorliegende Kapitel dient Fragestellung 1a und 1b der Phase 1 der Analyse.

- Frage 1a: Mit welchen sprachlichen Instrumenten versucht die Behörde in B2 die Beurteilung von Glaubwürdigkeit in der Interaktion vorzunehmen?
- Frage 1b: Welche Instrumente in B2 stellen dabei Abweichungen von einem Standard der Glaubwürdigkeitsbeurteilung dar und weisen darauf hin, dass die Ermittlung von Glaubwürdigkeit nicht reibungslos verläuft?

Wie bereits mehrfach erwähnt, bezieht sich das MKA auf drei aufeinanderfolgende Redebeiträge zweier Parteien.

Die Dreiersequenz des MKA



Abbildung 22: die Dreiersequenz des MKA

Im Folgenden konzentriert sich die Arbeit auf den Gesprächsbeitrag B2 der Behörde. Diese Gesprächsbeiträge werden kategorisiert und in standardkonforme und vom Standard abweichende Äusserungen diskriminiert. Der erste Gesprächsbeitrag der Behörde, das Interpretationsangebot B1, wird nicht näher betrachtet und interpretiert, da die funktionalen Relationen als zentrale Elemente des Modells in G1 und B2 interpretiert bzw. evaluiert werden. B1 dient in diesem Sinne lediglich als erster Baustein des MKA, so zu sagen als kontextgebender Ausgangspunkt, auf welchen sich die Beiträge von G1 und B2 beziehen.

5.2.1. Konstruktion von Unglaubwürdigkeit

5.2.1.1. Die unterschiedlichen Bezweiflungsformate der Behörde in B2

Die Behörde als gesprächsführende Instanz während der Anhörung ist, anders als der Gesuchsteller, sehr frei in ihrem Gesprächsverhalten. Sie entscheidet, auf welche Themen eingegangen wird, wann ein Thema genügend ausgeleuchtet wurde und wann zu einem neuen Themenblock übergegangen werden kann. Sie entscheidet, wann eine Äusserung des Gesuchstellers bezweifelt wird und wann nicht und sie entscheidet, ob sie ihren Zweifel erkennen oder den Gesuchsteller diesbezüglich im Ungewissen lässt. Sie kann in ihren Äusserungen Bezug nehmen auf das, was ihr richtig und wichtig erscheint und ist dabei nur an eine Bedingung gebunden: Ihre Äusserungen müssen mit der Erfüllung ihrer Aufgabe (der Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers) in Verbindung stehen. Die vorliegende Gesprächssituation kann auf Grund der dominanten Rolle der Behörde gegenüber dem

Gesuchsteller als asymmetrisch⁵¹ bezeichnet werden. Das Charakteristische an solchen Situationen ist die ungleiche Machtverteilung im Gespräch. Dies bedeutet, dass die am Gespräch beteiligten Parteien bezüglich der Gesprächsführung nicht gleichberechtigt sind. Der Gesuchsteller ist in seiner Rolle als Gesuchsteller bezüglich des Machtverhältnisses im Gespräch klar die unterlegene Partei.

Im Normalfall, d.h., wenn die Behörde keine offensichtlichen Zweifel an den Inhalten der Äusserungen des Gesuchstellers erkennen lässt, konfrontiert sie diesen mit dem Äusserungsformat der *Frage*. Angewendet auf das MKA bedeutet dies, dass die Behörde dem *Standardverlauf* entsprechend in B2 dem Gesuchsteller eine Frage stellt. Die Behörde weicht nur vom Standardverlauf ab, wenn sie Zweifel an den Äusserungen des Gesuchstellers hat und diese erkennen lässt. Diese Bezweiflungsformate können von unterschiedlicher Qualität und Intensität sein. Für die quantitative Untersuchung werde ich mich ausschliesslich auf die mittleren bis starken Bezweiflungsformate konzentrieren, bei denen ausgeschlossen werden kann, dass es sich um „einfache“ Fragen handelt.

Welche sprachlichen Mittel stehen der Behörde zur Verfügung, um ihre Zweifel an den Äusserungen des Gesuchstellers zu artikulieren? Wie kann sie ihm ihre Skepsis vermitteln?

1. Bezweiflungspartikel als Hinweis auf mangelnde Plausibilität

Bezweiflungspartikel wie „denn“ oder „äbe“ werden (wenn sie isoliert, d.h., ohne weitere Äusserung eines Zweifels auftreten) deshalb nicht ausgewertet, weil ihnen eine schwächere Wirkung zugeschrieben wird. Zwar können sie eine Frage akzentuieren, aber sie drücken noch keine Diskrepanz zwischen Behörde und Gesuchsteller aus. Sie weisen lediglich auf mangelnde Plausibilität hin und hebt die Relevanz der Frage zusätzlich hervor. Bezweiflungspartikel erscheinen meist in Nachfragen und vermitteln dem Gesuchsteller eine *vorsichtige Misstrauensbekundung* die ihm signalisieren, dass von ihm nun besondere kommunikative Anstrengungen erwartet werden (vgl. Wolff & Müller, 1997).

B	05.34	1	also wie wie tüend denn sies interpretiere	05.38
		2	wenn mier itz das falsch gsend	

Extrakt 17: Beispiel für eine Frage mit dem Bezweiflungspartikel „denn“ (Transkript RT09)

In Extrakt 17 hat der Gesuchsteller in seiner vorangehenden Äusserung ausgeführt, dass man einen Sachverhalt so wie ihn die Behörde interpretiert durchaus interpretieren könne, aber dass er das persönlich anders sehe. Da die Behörde jedoch nicht weiss wie der Gesuchsteller den Sachverhalt interpretiert, fragt sie ihn, wie er diesen denn interpretieren würde, wenn ihre Interpretation falsch sei. Durch den Gebrauch des Adverbs „denn“ hebt die Behörde ihre Erwartung bezüglich der Antwort des Gesuchstellers heraus. D.h., der Gesuchsteller muss nicht nur eine Antwort auf die Frage liefern sondern gleichzeitig die mit „denn“ markierte Unstimmigkeit in seiner Antwort ausräumen. Stellt man sich die Frage ohne die Verwendung

⁵¹ Asymmetrische Gesprächssituationen finden sich in Situationen, in denen eine Partei in einem untergeordneten Abhängigkeitsverhältnis zur anderen Partei steht (z.B. der Zeuge zur RichterIn, der Schüler zum Lehrer). Besonders prägnant sind institutionalisierte Situationen, wie beispielsweise eine Prüfungssituation oder eine Befragungssituation vor Gericht. Asymmetrien können sich auf Grund des Wissensstands oder auf Grund der unterschiedlichen Gesprächsrollen der beteiligten Parteien ergeben. Die Asymmetrie findet sich in den unterschiedlichen Rechten der Gesprächsparteien bezüglich ihrer Rollen (Wer stellt die Fragen? Wer gibt die Antworten?) und bezüglich ihres Handlungsspielraums bei der Elaboration von Themen (z.B. welches Thema wird behandelt? Wann ist ein Thema abgehandelt? Wann kann ein neues Thema angesprochen werden etc.) (vgl. dazu Drew 1991).

von „denn“ vor, so erscheint sie ohne Glaubwürdigkeitsvorbehalt und erhält somit einen wertfreien Kontext.

2. Bezweiflungsformate als Gegenposition

Im deutschen Sprachraum gehört das häufig verwendete Format „ja aber“ ebenfalls zu den Bezweiflungspartikeln. Das Format „ja aber“ hat die Funktion, den ersten Teil der Äusserung als Bezugnahme auf die aktuelle Äusserung darzustellen, während das „aber“ im zweiten Teil der Äusserung deutlich die Skepsis signalisiert. Mit dem Bezweiflungsformat „aber“ stellt die Behörde die Äusserung des Gesuchstellers in Frage und zeichnet ihm ein gewichtiges Gegenargument auf. Sie äussert mit dem Partikel explizite Zweifel am Inhalt der Interpretation des Gesuchstellers bzw. meldet einen Einwand an.

Das Format „ja aber“ impliziert im Unterschied zum Format „aber“ jedoch einen deutlich schwächeren Bezweiflungscharakter. Denn mit dem „ja“ signalisiert die Partei eine gewisse Akzeptanz bezüglich des Inhalts der vorangehenden Ausführung. Ein isoliertes „aber“ hingegen lässt auf keine Akzeptanz schliessen. In der Anhörungssituation fällt auf, dass die Behörde ihre Einwände (wenn diese mit „aber“ eingeführt werden) mit „aber“ und nicht mit „ja aber“ einführt. Ausgehend von der Asymmetrie der Gesprächssituation und verbunden mit ihrer Aufgabe kann die Behörde sehr dezidiert Stellung beziehen, wohingegen der Gesuchsteller seine Antworten vorzugsweise in einer vermittelnden Art und Weise artikuliert (um die Behörde nicht vor den Kopf zu stossen). Dieses Beispiel zeigt wie sich die Gesprächsrollen auf die Interpretation des Gesagten auswirken und wie gross der Unterschied einer kleinen Abweichung wiegen kann. In diesem Sinn werden isolierte „aber“ in den Äusserungen der Behörde als Bezweiflungspartikel einer Gegenposition verstanden und gegen „ja aber“ abgegrenzt.

B	24.08	1	aber dir heits doch nid so verdrängt	24.13
		2	dass dr hättet chönne wiperspiele i däm Fau	

Extrakt 18: Beispiel für eine Frage mit dem Bezweiflungspartikel „aber“ von der Behörde (Transkript IK10)

G	35.27	1.1	ja aber das isch	35.30
		2	glaub ich	
		1.2	nöd de Hautpgrund aso	

Extrakt 19: Beispiel für eine Frage mit dem Bezweiflungspartikel „ja aber“ vom Gesuchsteller (Transkript ON17)

3. Referenzen

Bei der Konstruktion von Unglaubwürdigkeit kann die Behörde ihre Bezweiflungsformate mit Referenzen kombinieren. Die juristische Literatur spricht in diesem Fall von *Vorhalt* (vgl. Wolff & Müller, 1997). Ein Vorhalt bzw. eine Referenz wird dann verwendet, wenn ein Sachverhalt strittig ist. D.h., wenn ein Gesuchsteller einer bereits erfolgten Äusserung oder einer verfügbaren Information (z.B. im schriftlichen Gesuch) von sich widerspricht, bzw. wenn die Behörde den Eindruck hat, dass der Gesuchsteller in seinen (aktuellen und bisherigen) Äusserung bezüglich eines bestimmten Themas Abweichungen erkennen lässt. Referenzen unterstützen die Behörde dabei, dem Gesuchsteller Divergenzen aufzuzeigen,

welche dieser in Folge auflösen muss. D.h., mit einer Referenz kann ein Einwand oder ein Widerspruch konstruiert werden. Der Aufforderungscharakter einer derartigen Korrektur an die Adresse des Gesuchstellers, die Divergenz aufzulösen, ist wesentlich verpflichtender als eine Frage mit der sprachlichen Markierung eines Bezweiflungspartikels. Eine Referenz muss sich nicht immer auf eine gemachte Äusserung des Gesuchstellers beziehen. Es können auch Referenzen auf Allgemeinwissen oder bekannte soziale Konventionen (z.B. ist die Aussage „Mahatma Gandhi war eine gewaltfreie Persönlichkeit“ ein Verweis auf eine bekannte soziale Konvention) zur Kontrastierung der Äusserung des Gesuchstellers herangezogen werden.

B	23.53	1	de heit dr aber doch /	24.00
		2	also dir heit drum gseit	
		3	dir heit das ersch nach zwöi Monet richtig realisiert	
		4	han i das richtig verstande	
		5	was das heig bedütet	

Extrakt 20: Beispiel für eine Referenz (Transkript CH30)

In Extrakt 20 bezieht sich die Behörde in PE2 auf eine Äusserung des Gesuchstellers, die er nicht in der unmittelbar vorangehenden Interpretation geäussert hat, sondern die im Gespräch zeitlich weiter zurückliegt. Mit dem Wort „dir heit drum gseit“ referenziert die Behörde auf eine im Gespräch schon weiter zurückliegende Äusserung des Gesuchstellers. Mit diesem Satz verweist sie den Gesuchsteller an eine früher geäusserte Interpretation, deren Inhalt offenbar mit der eben geäusserten Interpretation nicht übereinstimmt.

Im Zusammenhang mit Referenzen wird eine Schwäche des MKA sichtbar: Im MKA wird B2 als Evaluation des Verhältnisses von B1 zu G1 dargestellt. Dabei handelt es sich um den Regelfall. Bei einer Referenz bzw. einem Vorhalt durch die Behörde, der sich auf eine andere als die vorangegangene Interpretation des Gesuchstellers bezieht, kann B2 jedoch nicht als Evaluation des Verhältnisses von B1 zu G1 interpretiert werden. Denn in diesem Fall fehlt der Bezug zu G1⁵². Hier ist eine Erweiterung des MKA notwendig.

Die Erweiterung trägt der Tatsache Rechnung, dass B2 sich nicht immer auf die vorangehende Äusserung des Gesuchstellers bezieht. So kann sich B2 auch auf eine oder mehrere Analyseeinheiten, die wesentlich weiter als die vorangehende Interpretation des Gesuchstellers liegen beziehen oder gar auf einen externen Bezug verweisen.

⁵² Dieser Fall tritt auch ein, wenn die Behörde sich entschliesst ein neues Thema aufzugreifen und in B2 nicht mehr auf die Interpretation des Gesuchstellers eingeht. In diesem Fall wissen wir nicht, wie die Behörde die Interpretation des Gesuchstellers beurteilt. Hier kann es durchaus sein, dass sie mit dem Gesagten des Gesuchstellers übereinstimmt oder aber, dass sie sich bezüglich ihrer Zweifel zu seiner Äusserung ausschweigt und ein neues Thema in das Gespräch einbringt.

Erweitertes MKA

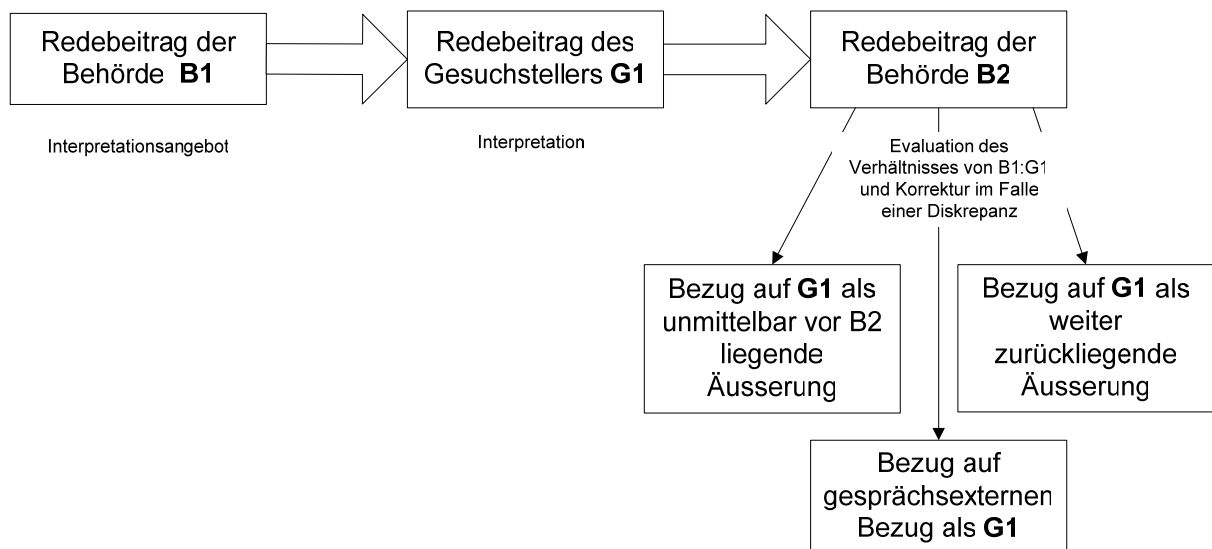


Abbildung 23: die Erweiterung des MKA bezüglich der Evaluation des Verhältnisses von B1 zu G1

4. Aufführen von Beurteilungskriterien

Eine andere Form, dem Gesuchsteller einen Einwand bezüglich der Glaubwürdigkeit seiner Äußerung aufzuzeigen, besteht darin, dass die Behörde ihn mit einem Beurteilungskriterium (an welchem seine Äußerungen gemessen werden) konfrontiert. Die Behörde vermittelt dem Gesuchsteller durch den Hinweis auf ein Beurteilungskriterium, dass seine Äußerungen zur Beurteilung eben dieses Kriteriums nicht ausreichend sind und sie deshalb noch zusätzliche Informationen benötigen.

B	A	38.30	1	für öis isch äifach eh wichtig (2 sec)	
			2	nid nur das si's andärä sinnvollär findid	
			3	sond aso dr Zivildienst sondern dass ihne wirklich s'Militär / än Konflikt (2 sec) ins z dass Militärdienst si ine Konflikt / eh Situation bringt /	
			4	und i dem Sinn müen mir die scho gnau gschpürä <i>au oder</i> (4 sec) aso	
			5	und zwor nid in irgendein Konflikt sondern ine Gwüssänskonflikt (2 sec) [...]	
					39.17

Extrakt 21: Beispiel für die Aufführung eines Beurteilungskriteriums (Transkript ON17)

All diesen Korrekturen ist gemein, dass sie zuhänden des Gesuchstellers eine kommunikative Aufgabe formulieren, welche dieser im Anschluss daran zu lösen hat.

5. Kombination dieser Instrumente (1-4)

Die aufgeführten Instrumente treten häufig nicht isoliert auf, sondern in Kombination miteinander. So treten Bezweiflungspartikel oft bei der Formulierung von Gegenpositionen auf. Je nach Kombination der Instrumente verändert sich der Bezweiflungscharakter von „schwach“ zu „stark“.

B	D	34.29	1	aber si sind nöd dr Überzüügig gsi	34.44
			2	das si jetzd ihri inneri Haltig müessted läbä / konsequänt (3 sec)	
			3	wie jetzd dä Mahatma Ghandi ä Gwaltlosigkäit ä bis zur letzschtä Konsequänz gläbt het	
			4	ä drfür is Gfängnis isch zum Biischpil	

Extrakt 22: Beispiel für eine Kombination der Instrumente „Bezweiflungspartikel“ und „Referenz“ (Transkript ON17)

In Extrakt 22 wird das Bezweiflungsformat „aber“ (welches eine Gegenposition symbolisiert) mit einer Referenz auf eine bekannte soziale Konvention kombiniert. In dieser Kombination sieht sich der Gesuchsteller zwingend verpflichtet zu erklären, weshalb er seine Haltung nicht so konsequent zu Ende führe, wie dies beispielsweise ein Mahatma Gandhi gemacht hätte. Ohne die Referenz bzw. den Verweis auf Mahatma Gandhi hätte die Frage der Behörde einen anderen Charakter. Zwar müsste der Gesuchsteller immer noch auf den Einwand der Behörde „aber si sind nöd dr Überzüügig gsi, das si jetzd ihri inneri Haltig müessted läbä / konsequänt“ eingehen, aber er könnte die Begriffe „müessted läbä / konsequänt“ selber interpretieren. Mit dem Verweis auf Gandhi lassen die Behörde dem Gesuchsteller nicht die Möglichkeit der Eigeninterpretation von „konsequent leben“, sondern zeigen ihm gleich auf, was sie darunter verstehen. D.h., der Gesuchsteller muss seine Erklärung bzw. seine Antwort in Bezug auf die Referenz der Behörde erläutern. Diese Korrektur verlangt vom Gesuchsteller eine differenziertere Erklärung, als wenn die Korrektur ohne diese Referenz geäußert worden wäre.

Zusammenfassung:

Der Behörde stehen zur Formulierung von Zweifeln unterschiedliche sprachliche Instrumente zur Verfügung: Einerseits kann die Behörde Bezweiflungspartikeln in eine Frage einfließen lassen (dies wäre dann die mildeste Form der Bezweiflung), andererseits kann sie die gemachten Angaben mit Normalitätsvorstellungen kontrastieren oder sie kann den Gesuchsteller mit Referenzen konfrontieren. Die letztgenannten Beispiele zählen zu den „starken“ Formaten der Bezweiflung (vgl. Wolff und Müller, 1997) und sind in ihrer sprachlichen Form am einfachsten erkennbar.

Instrumente zur Äusserung von Bezweiflung	Stärke
Bezweiflungspartikel	Schwach
Bezweiflungsformate als Gegenposition	Mittel
Referenzen	Stark
Aufführen von Beurteilungskriterien	Stark
Kombinationen der Instrumente	Stark

Insbesondere werden in der Folge Äusserungen der Behörde mit Bezweiflungsformaten der Stärke „Mittel“ und „Stark“ quantitativ ausgewertet.

5.2.2. Kategorisierung der Abweichungen vom Standard

Ausgehend von der "negativ-exklusiven Theorie des Bedeuten"⁵³ (Käsermann 1995) interessiert hier nicht die Frage, mit welchen sprachlichen Instrumenten die Behörde genau was bezüglich Glaubwürdigkeit vermitteln will. Vielmehr soll es darum gehen, zu identifizieren, wann die Behörde mit einer Äusserung kommuniziert, dass sie (z.B. mit einer Frage) etwas so "sicher nicht" gemeint hat.

Solche Abweichungen vom Standard werden dabei als Korrekturen betrachtet, mit denen die Behörde ein Missverhältnis zwischen B1 und G1 korrigieren will. Gemäss dem Modell kommuniziert die Behörde damit, dass die Äusserung des Gesuchstellers in G1 NICHT ihren Erwartungen bezüglich einer glaubwürdigen Antwort entspricht, die sie als Reaktion auf ihr Interpretationsangebot B1 erwartet hat.

Ausgehend von dieser Annahme und der vorangegangenen Identifizierung von sprachlichen Instrumenten zur Vermittlung eines Zweifels wurden die folgenden Kategorien von Abweichungen vom Standard in B2 identifiziert:

- Einwand
- Widerspruch
- Feststellende Bemerkung
- Diverse Abweichungen

Diese Kategorien⁵⁴ werden mittels Definitionen und Ankerbeispielen gegeneinander abgegrenzt.

Negative Formulierung des Standards in B2	Beschreibung
Abweichungen vom Standard	<p><i>Definition:</i></p> <p>Als Abweichungen von einem Standard der reibungslosen Beurteilung von Glaubwürdigkeit werden Hinweise in den Äusserungen der Behörde in B2 betrachtet, die in erkennbarer Weise <i>abweichen von einer reinen Exploration des Basissachverhaltes resp. des Gewissenskonfliktes</i>. Das heisst, in solchen Äusserungen versucht die Behörde nicht lediglich, Informationen zum Gewissenskonflikt zu ermitteln, sondern sie prüft zudem die Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers in besonderem Masse, in dem sie diese in Frage stellt.</p>

Diese Abweichungen werden vor dem Hintergrund des MKA als glaubwürdigkeitsbezogene Korrekturen der Behörde betrachtet, die auf Grund einer Evaluation des Verhältnisses von B1 zu G1 auftreten.

⁵³ Käsermann (www.puk.unibe.ch/aa/komm/modell.html, Stand: 10.7.2003) empfiehlt, das Verstehen im kommunikativen Austausch nicht als möglichst präzises Verstehen der Bedeutung einer zuvor geäusserten Wortmeldung aufzufassen, sondern als Funktion des negativ-exklusiven Bedeuten aufzufassen: "mit den verwendeten Formen definiert ein Sprecher für seinen Empfänger, wovon er mit Bestimmtheit NICHT spricht, während sowohl Intension als auch Extension einer Äusserung (noch) ungenau bleiben können."

⁵⁴ Als Validitätsmerkmal wird (gemäss Mayring 1997) die Interraterreliabilität bei der Zuteilung der Kategorien durch verschiedene Personen bestimmt. Es soll eine Übereinstimmung in der Zuordnung der Kategorien von mind. 80% erreicht werden.

Die Abweichungen vom Standard wurden in 4 Kategorien eingeteilt. Drei dieser Kategorien sind relativ klar definier- und erkennbar („Einwand“, „Widerspruch“, „feststellende Bemerkung“). Die Vielfalt der Sprache führt dazu, dass Abweichungen in den unterschiedlichsten Formen auftreten können. Für Abweichungen vom Standard, die nicht in eine dieser drei klar definierbaren Kategorien Platz finden, ist die Restkategorie „diverse Abweichungen“ erstellt worden⁵⁵ (detaillierte Angaben folgen in der Beschreibung der einzelnen Kategorien).

Abweichende Äusserungen vom Standard der Kategorien „Einwand“, „Widerspruch“ und „feststellende Bemerkung“ können zusätzlich mit einem subjektiven Bezug (z.B. „ich“, „mir“ etc) auftreten⁵⁶. Da sich die Qualität der Aussagen mit einem subjektiven Bezug von solchen ohne subjektiven Bezug unterscheidet, habe ich jene Äusserungen *mit* subjektivem Bezug in einem ersten Schritt in eine eigene Kategorie eingeteilt. Die Auszählung ergab jedoch nur eine geringe Anzahl von abweichenden Äusserungen mit subjektivem Bezug, weshalb ich in der Auswertung schliesslich von einer eigenen Kategorie für diese Fälle abgesehen habe.

Umgang mit Äusserungen mit Mehrfachkategorisierung

Bevor mit der eigentlichen Beschreibung der Kategorien begonnen werden kann, muss noch erwähnt werden, wie bei Äusserungen mit Mehrfachkategorisierung (d.h., in einer einzelnen Äusserung kann eine prädikatzentrierte Einheit dem Standard entsprechen, eine andere stellt eine Abweichung vom Standard dar) vorgegangen wird. In solchen Fällen bestehen prinzipiell zwei Möglichkeiten, wie eine Äusserung kategorisiert werden kann:

- Die unterschiedlichen Kategorien in einer Äusserung werden *jeder* betroffenen Kategorie zugeteilt (d.h., eine Äusserung kann sowohl zu den Abweichungen des Standards wie auch zum Standard selber gezählt werden – entsprechend der Kategorisierung der prädikatzentrierten Einheiten).
- Die Kategorien werden *hierarchisiert*. Beim Auftreten einer Abweichung vom Standard in einer Äusserung wird auf Grund der „negativ-exklusiven Theorie des Bedeutens“ die gesamte Äusserung zu den Abweichungen vom Standard gezählt.

Zwar bietet die erste der genannten Möglichkeiten den Vorteil, dass Äusserungen mit Mehrfachkategorien in der Auswertung mehr Gewicht erhalten, jedoch steht in der vorliegenden Arbeit die Ermittlung des Verhältnisses zwischen Abweichungen vom Standard und standardkonformen Äusserungen im Vordergrund. Auf Grund dieser Überlegung habe ich mich für die zweite Vorgehensweise entschieden. Dies bedeutet, dass das Entscheidende bei der Zuteilung einer Äusserung in die Kategorie „Abweichungen vom Standard“ bzw.

⁵⁵ Um die Unterkategorisierung nicht ad absurdum zu führen und für jede einzelne Abweichung eine eigenen Unterkategorie zu bilden, sind die am seltensten auftretenden sprachlichen Äusserungen, die nicht zum Standard gezählt werden können, in der Unterkategorie „diverse Äusserungen“ zusammengefasst worden.

⁵⁶ Äusserungen der Form „Einwand“, „Widerspruch“ und „feststellende Bemerkung“ können funktional als Feedback von Glaubwürdigkeit betrachtet werden. Eine Auffälligkeit dieser drei Formen besteht in der erwähnten und teilweise auftretenden sprachlichen Markierung, dem „subjektiven Bezug“. Von diesen Äusserungen kann angenommen werden, dass sie eine zusätzliche Qualität bezüglich Glaubwürdigkeit besitzen. D.h. die Behörde betont mit dem subjektiven Bezug die eigene Perspektive besonders und verweist so auf die attribuierte Glaubwürdigkeit, um ihre Wahrnehmung von derjenigen des Gesuchstellers abzugrenzen. Es könnte aber auch sein, dass der subjektive Bezug auf den persönlichen Redestil der Beteiligten zurückzuführen ist und deshalb nicht eine zusätzliche Markierung hinsichtlich Glaubwürdigkeit darstellt. Da es sich bei den transkribierten Gesprächen um eine Momentaufnahme handelt und der persönliche Redestil der Beteiligten weder untersucht wurde noch Gegenstand der Untersuchung war, befinden sich Annahmen bezüglich der „subjektiven Bezüge“ im Bereich der Spekulationen und werden deshalb nicht gesondert behandelt. Diese Generalisierung führt jedoch nicht zu veränderten Resultaten in der Auswertung, da Äusserungen der Form „Einwand“, „Widerspruch“ und „feststellende Bemerkungen“ *mit* oder *ohne* subjektiven Bezug zu den Abweichungen vom Standard gezählt werden.

„Standardäusserung“ von der Existenz einer vom Standard abweichenden prädikatzentrierten Einheit abhängig ist. Abweichungen vom Standard haben einen höheren Aufforderungscharakter bzw. sind besonders auffällig im Gespräch, deshalb wird eine Äusserung zu den Abweichungen vom Standard gezählt, sobald eine solche auftritt.

Extrakt 17 dient als Beispiel einer Äusserung mit Mehrfachkategorisierung in B2. In den prädikatzentrierten Einheiten 1 – 3 (PE1-3) fasst die Behörde zusammen, was der Gesuchsteller in seiner vorangegangenen Äusserung gesagt hat. Ab PE4 stellt die Behörde dem Gesuchsteller eine Frage. PE1-3 gehören zu der Kategorie „feststellende Bemerkung“ und stellt damit eine Abweichung vom Standard dar. In PE4-5 hingegen, äussert die Behörde eine Frage, auf welche der Gesuchsteller eintreten muss. Das Format der „Frage“ stellt in B2 den Standard dar. D.h., in dieser Äusserung von B2 existieren sowohl prädikatzentrierte Einheiten, die vom Standard abweichen, als auch solche, die dem Standard entsprechen. Gemäss der Hierarchisierungsregel, welche in der vorliegenden Arbeit angewendet wird, wird die Äusserung von B2 zu den „Abweichungen vom Standard“ gezählt.

B	C	14.39	1 usser die / ehm / do da dass die Gwüsshäit 1.2 dass es irgendwann emol / denn e so wit / isch / 2 dass sie denn irgend en Ufgebot könnte kriege 3 wenss itz nid mit em Zivildienst / öppis / <u>bruchti</u> 4 und wenn sie do dra dänke 5 dass jetzt hüt oder morn oder irgendwann könnt e so ne / Ufgebot bi ihne / in dr / eh / im Briefkaschte liege dehäime	15.11
---	---	-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Extrakt 23: Beispiel einer Äusserung in B2 mit Mehrfachkategorien (Transkript IK10).

Mehrfachkategorisierungen des Standards innerhalb einer Äusserung sind auf Grund der Definition der Standardkategorien („Frage“ und „Präzisierung der Frage“) nicht möglich, da diese in der Definition einander ausschliessen. Treten Mehrfachkategorisierungen der Abweichungen vom Standard innerhalb einer Äusserung auf, so wird die Einteilung in die Kategorie nach folgender Hierarchisierung vorgenommen:

Kategorie:
Widerspruch
Einwand
Feststellende Bemerkung
Diverse

Zusammenfassend die standardkonformen und die vom Standard abweichenden Kategorien im Überblick:

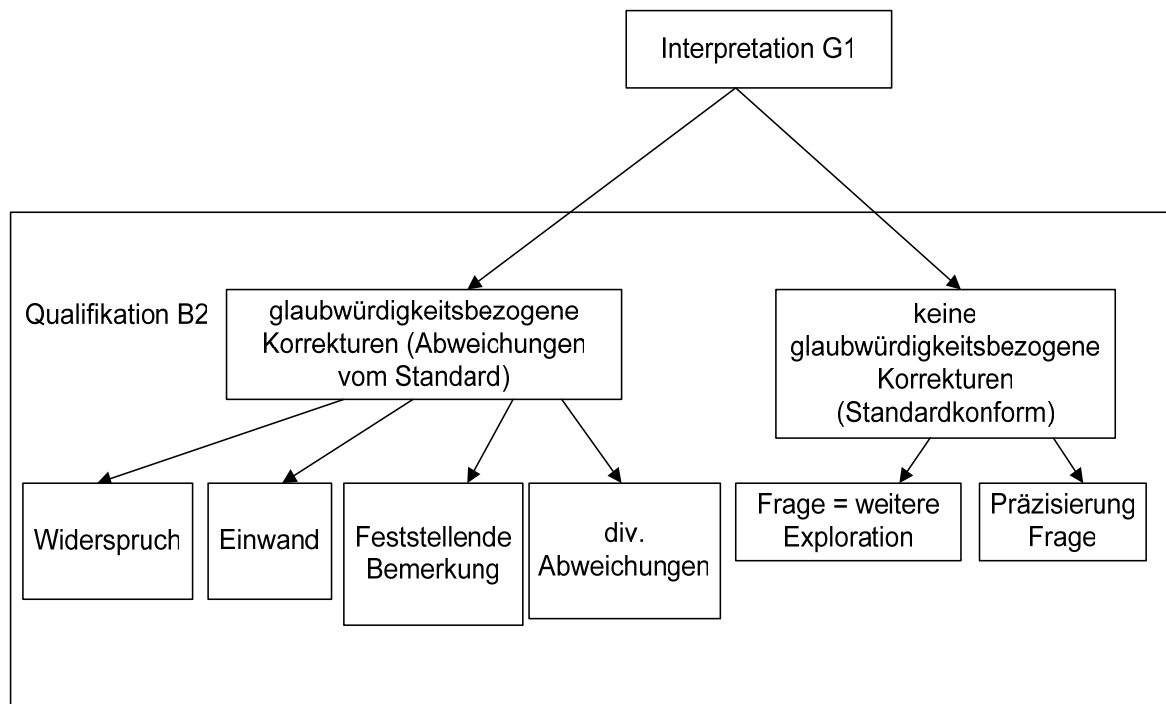


Abbildung 24: Abweichungen vom Standard und standardkonforme Äusserungen in B2 im Überblick

5.2.2.1. Die Beschreibung der Kategorien der Abweichungen vom Standard in B2

Im Folgenden werden die Bezweiflungsformate mit mittlerem oder starkem Charakter beschrieben und jeweils mit einem Beispiel dargestellt. Da „Einwände“ häufiger auftreten als „Widersprüche“ beginne ich mit der Definition des „Einwandes“.

Abweichungen vom Standard in B2	Beschreibung
Einwand	<p><i>Definition:</i></p> <p>Äusserung der Behörde (B2), <i>ausgelöst</i> durch die unmittelbar vorangehenden Aussage des Gesuchstellers. B2 kann Bezug nehmen auf eine vorangehende Äusserung des Gesuchstellers, sprachlich markiert z.B. durch "aber", "doch" oder auch mit einem subjektiven Bezug. Es können auch Einwände auftreten, die keine sprachliche Markierung aufweisen, welche aber durch ihren kritischen Bezug auf eines der Beurteilungskriterien als Einwand erkennbar sind. Als <i>auslösende Bedingungen</i> für einen Einwand kann a) die unmittelbar vorangehende Interpretation des Gesuchstellers</p>

	<p>wirken oder b) Äusserungen des Gesuchstellers, die im Gespräch zeitlich weiter zurückliegen. Auch externe Quellen (c) können als Auslöser für die Formulierung eines Einwandes wirken.</p> <p>Der Unterschied zwischen einem Einwand und einem Widerspruch besteht darin, dass es sich bei einem Einwand um <i>einen</i> Sachverhalt handelt und nicht wie bei einem Widerspruch <i>explizit zwei</i> sich widersprechende Sachverhalte angeführt werden.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Auslösende Bedingungen eines Einwandes

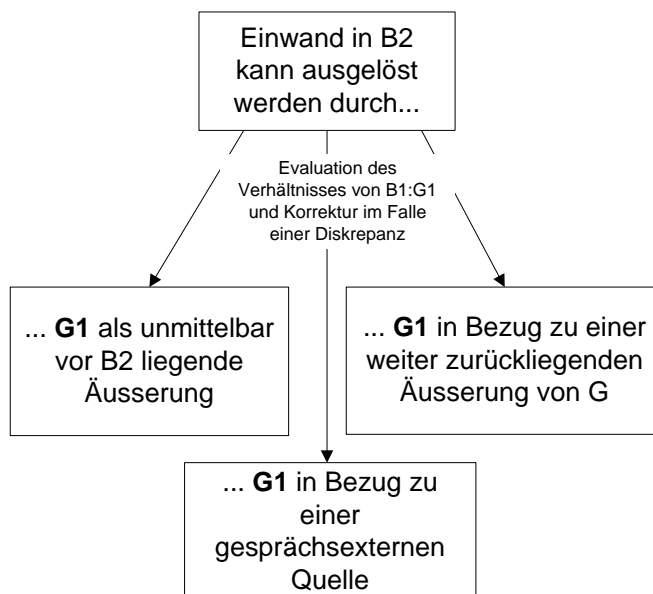


Abbildung 25: Auslösende Bedingungen eines Einwandes in B2

Beispiel für einen Einwand in B2 (mit sprachlicher Markierung)

B1	A	39.37	1 do han itz ebe (lacht) mi händ jetz äben no en andere Gsuechsteller welle Froge / 2 's isch ä bitz e provokativi Frog / 3 äh in dr Schwiz oder äu in Dütschland chöme im Momänt Neonazis immer sterker uf / oder / 4 mi ghört äifach vonem [...] 1 sött me die nid stoppe	39.38
G1	G	39.40	1 doch 2 aber nid durch das dass me eh dass me ihne Gegegwalt awändet (1 sec) sondern dass me (2 sec) 3 also ich glaub do het zum Bispiel eh d'Polizei e Funktion / 4 dass se im richtige Momänt stopped 5 und (1 sec) zum Bispiel (1 sec) und ins Gfängnis tuet oder was au immer 6 dass me eher präventiv schafft (1 sec) i däm Bezug	40.04
B2	A	40.04	1 aber da befürd worte sie i dem Fall Gwaltawändig	40.07

Extrakt 24: Beispiel für eine Einwand in B2 mit sprachlicher Markierung (Transkript CH30)

Beispiel für einen Einwand in B2 (ohne sprachlicher Markierung)

B1	D	27.05	1	[...] also ids Militär zgah / zwinge mäinsch	27.07
G1	G	27.07	1	erschens ids Militär zgah /	27.33
			2	und zwöitens nächär o im Militär / zsi	
			3.1	und dert die äbe sech nach däne Verhaltensregle /	
			4	wo gstellt wärde /	
			3.2	sech zverhalte (1 sec)	
			5.1	also (1 sec) mi cha nid / über / eh e Befähl /	
			6	wo gäh wird /	
			5.2	diskutiere /	
			7	und säge	
			8	i finde das itz viellech nid e so guet /	
			9	sondern / irgend öpper entscheidet	
			10	und die andere müesse sech dra halte	
B2	A	27.34	1	mhm (1 sec) was würdet dr mir itz erwidere wenig sägä (1 sec)	27.41
			2	das isch äs Autoritätsproblem (1 sec)	

Extrakt 25: Beispiel für eine Einwand in B2 ohne sprachlicher Markierung(Transkript CH30)

Abweichungen vom Standard in B2	Beschreibung
Widerspruch	<p><i>Definition:</i></p> <p>Die Behörde bezieht sich auf die vorangegangene Äusserung des Geschwärters, und stellt einen Vergleich oder Bezug mit einem bereits erwärtnten Sachverhalt (währent der Anhörung oder im schriftlichen Gesuch) her, zu dem (aus ihrer Optik) die Äusserung des Geschwärtters in Widerspruch steht. Die Behörde kann aber auch sogenannte Normalitätsmodelle als Mittel zur Konsistenzprüfung (vgl. Wolff & Müller, 1997) bzw. zur Konstruktion eines Widerspruchs einsetzen⁵⁷. In diesem Fall wird der Geschwärtter mit der Darstellung konfrontiert, wie eine „[...] normale, vernünftige Person in einer entsprechenden Situation handeln würde“ (Wolff & Müller, 1997, S. 99). Konfrontiert mit dem Kontrast zwischen seiner Darstellung und dem Modell, sieht sich der Geschwärtter zu einer klärenden Äusserung aufgefordert.</p> <p>Das entscheidende Element bei der Konstruktion eines Widerspruchs ist der Umstand, dass zwei sich kontrastierende Sachverhalte einander gegenübergestellt werden. Es kommt auch vor, dass der Widerspruch wörtlich angekündigt wird.</p>

⁵⁷ Solche Normalitätsmodelle beziehen sich in Gerichtssettings in der Regel auf allgemein akzeptierte und einsichtige Verhaltensweisen sowie gesellschaftliche Normen und Werte. Beispiele dafür sind: Wie detailliert sich jemand an bestimmte Sachverhalte zu erinnern vermag. Bestimmte Verfahrensweisen wie z.B. der Umgang der Polizei mit Tatverdächtigen. Alltagsweltliche Ansichten wie z.B. warum man jemandem Geld gibt, der bekannt dafür ist, dass er ein Drogenproblem hat.

Konstruktion eines Widerspruchs in B2

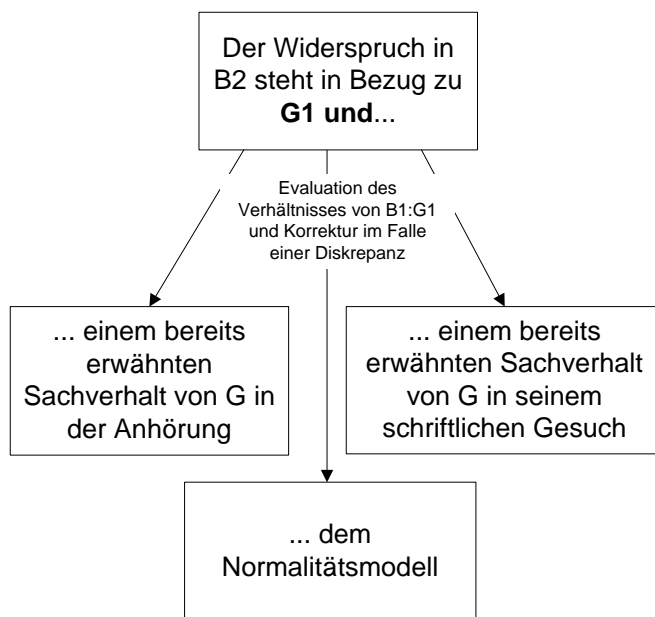


Abbildung 26: Konstruktion eines Widerspruchs in B2

Beispiel für einen Widerspruch in B2 (unter Verwendung des Normalitätsmodells)

B	41.48	1	was sind denn das so für Wärt und Normä	41.53
		2	chönd si chönd wänn si die so ufe Nenner bringe	
G	41.53	1	ja es isch äh / aso ebä	42.48
		2	irgendwiä dr Mänsch neh so wiener isch (2 sec)	
		3	und gseh dass die Wält sehr diffäränziert isch (3 sec)	
		4	uund ebä d'Äigähäit wo ander a händ /	
		5	dasmer das akzeptiert (2 sec)	
		6	uu und beräit isch	
		7	äu mitänand z'redä/[...]	
B	42.50	1	wänn si sägäd	43.08
		2	äh / läitändä Normä sind tegmä Mänschä näh wie's sind	
		3	oder ä d'Wält isch diffäränziert halt dänn	
		4	äh chönnt mer ja äu äh argumäntierä	
		5	dänn müemer ja nüt machä	
		6	sisch jetz halt wie's isch	
		7	me müend all neh wie's sind	
		8	aber das isch ja für si nöd ä so	

Extrakt 26: Beispiel für einen Widerspruch in B2 (Transkript IK10) unter Verwendung des Normalitätsmodells (PE2 – PE7)

Beispiel für einen Widerspruch in B2 (unter Referenzierung auf eine bereits geäußerte Interpretation des Gesuchstellers, die im Gespräch weiter zurückliegt als G1)

B1	B	23.33	1	i ha no grad e Frag /	23.43
			2	heit Dir nächär grad / ufghört oder / wos i dene zwöi Monet /	
			3	wie dir heit gseit oder / (x)	
G1	G	23.41	1	näi i ha grad also ich ha grad irgendwie (2 sec) phhh e Woche später	23.49
				oder zwäi Woche später ufghört	
B2	B	23.53	1	de heit dr aber doch /	24.00

			2	also dir heit drum gseit	
			3	dir heit das ersch nach zwöi Monet richtig realisiert	
			4	han i das richtig verstande	
			5	was das <u>heig bedütet</u>	

Extrakt 27: Beispiel für einen Widerspruch in B2 (Transkript IK10) unter Referenzierung auf eine bereits geäußerte Interpretation des Gesuchstellers

Beispiel für einen wörtlich angekündigten Widerspruch in B2

B1	D	27.46	1	<u>aber es he e</u> oder also wenn ich mier öpper unsensibler oder eh	27.49
G1	G	27.50	1.1	i ha gsäit in bezug uf Gwa	27.52
			2	also <u>tschuldigung</u>	
	C	27.52	1	<u>mhm (lacht)</u>	
	G	27.52	1.2	<u>uf Gwalt ja</u>	28.01
			3	aber ich han natürlich sälber au höchi Asprüch i däm Sinn	
			4	dass ich danke /	
			5	wer bezäichnet sich scho gärn als zur Gwalt <u>beräit [...]</u>	
B2	D	28.04	1	<u>irgendwo gits für mi chli ne Widerspruch</u>	28.10
			2	wenn sie säget	
			3	Armee bruchts	
			4	aber ich wott sicher nid gho	
			5	für mich isch es z'grob	

Extrakt 28: Beispiel für einen wörtlich angekündigten Widerspruch in B2 (Transkript IK10)

Abweichungen vom Standard in B2	Beschreibung
Feststellende Bemerkung	<p><i>Definition:</i></p> <p>Mit der „feststellenden Bemerkung“ bezieht sich die Behörde auf eine vorangegangene Äusserung des Gesuchstellers. Sie kann als Rückversicherung/Absicherung der Behörde verstanden werden, wenn diese nicht sicher ist, dass sie den GS richtig verstanden hat. Die „feststellende Bemerkung“ kann mit oder ohne explizite Frage und mit oder ohne direkten Bezug zum Gesuchsteller auftreten. Besonders wichtig ist hierbei nicht der direkte Bezug, sondern die <u>explizite Frage</u>, die mit der „feststellende Bemerkung“ verbunden ist. Hier sieht sich der Gesuchsteller durch die explizite Frage gezwungen auf die Feststellung einzugehen. Bei der feststellenden Bemerkung <u>ohne Fragestellung</u> kann sich der GS entscheiden, ob er darauf eingehen will, oder nicht. Wenn die Behörde ihn richtig verstanden hat, wird er vermutlich nicht weiter auf die feststellende Bemerkung eingehen. Wenn er sich falsch verstanden fühlt, dann hat er die Möglichkeit auf die Äusserung einzutreten.</p> <p>Im Unterschied zu den Bezweiflungsformaten „Einwand“ und „Widerspruch“ äussert die Behörde mit der „feststellenden Bemerkung“ nicht einen expliziten Zweifel an der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers, sondern will sich mit ihrer Hilfe Klarheit darüber verschaffen, ob sie den Gesuchsteller richtig verstanden hat oder nicht. D.h., bei</p>

	diesem Format geht es um die Klärung eines inhaltlichen Verstehensprozess und nicht um die explizite Äusserung eines Zweifels. Dass die Kategorie „feststellende Bemerkung“ dennoch mit der Beurteilung von Glaubwürdigkeit in Zusammenhang steht liegt daran, dass sich die Behörde mit der Anwendung dieses Instruments Hinweise auf mögliche Zweifel erhofft. Zweifel die daraus entstehen könnten bzw. die dadurch beseitigt werden könnten, weil die Behörde den Gesuchsteller nicht richtig verstanden hat.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Beispiel für eine feststellende Bemerkung in B2 (ohne Fragestellung)

B	A	34.07	1 <u>ehm</u> we mer bi dere Ideologie / blibe (1 sec) 2 eh wie het sich die Ideologie entwickelt / 3 wo chunnt das här	34.15
G	G	34.16	1 mhm / also ich gläub (2 sec) äinersits en lfluss isch (1 sec) sicher vo den Eltere oder vo der Religion 2 würdi so säge / [...]	34.40
B	A	35.18	1 <u>mhm / ähm</u> (1 sec) sie säge 2 äu vo den Elteren us het das en lfluss gha 3 dass ihri Eltere us dr CSSR flüchtet sind (1 sec) 4 also d'Gewalt ja direkt erläbt händ	34.31

Extrakt 29: Beispiel für eine feststellende Bemerkung (ohne Fragestellung) in B2 (Transkript IK10)

Beispiel für eine feststellende Bemerkung in B2 (mit Fragestellung)

B1	D	06.53	1 was zum Bischpil	06.54
G1	G	06.54	1 äh das mer am Mittwoch Namitag i de äh / Vollgasmaskä und dem Chemieazug hät müessä de riisä Vorplatz wüschä (3 sec) [...] 9 und guet schlussändlich isch denn isch das äis gsi 10 womer äh händ chönnä ändärä 11 dass das nüm so gsi isch	07.35
B2	C	07.36	1 äh si sägid 2 wir händ chönnä ändärä 3 aso sind si det jewils bi denä 4 wo / sich mit de andärä zämätüend 5 und wo ä Vorschtoos undernähnd / 6 für öppis z'ändere / 7 sind si det s'Schprochrohr zum Bischpil	07.52

Extrakt 30: Beispiel für eine feststellende Bemerkung (mit Fragestellung) in B2 (Transkript ON17)

In der Analyse und Interpretation wird nicht zwischen „feststellender Bemerkung mit Fragestellung“ und „feststellender Bemerkung ohne Fragestellung“ unterschieden. Die Differenzierung der beiden Formen in der Definition der Kategorie (und die Anmerkung, dass feststellende Bemerkungen auch mit und ohne direkten Bezug zum Gesuchsteller geäussert werden können) sollen lediglich die Vielfalt der sprachlichen Äusserungsformen dokumentieren.

Abweichungen vom Standard in B2	Beschreibung
Diverse Abweichungen:	<p><i>Definition:</i> Dieser Kategorie werden jene Abweichungen zugeordnet, die in keiner der vorangegangenen Kategorien Eingang gefunden haben. Es handelt sich dabei zwar um Abweichungen vom Standard, es ist jedoch nicht zwingend, dass die Äusserungen in jedem Fall in erkennbarem Zusammenhang mit der Beurteilung von Glaubwürdigkeit stehen. Beispiele dafür sind die Äusserungen des Typs: „Äusserungen der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“, „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“.</p> <p><i>Die Kategorien unter „diverse Abweichungen“:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • „Äusserungen der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ • „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ • „eigenständige Äusserung“ • „subjektive Äusserung“ • „unvollständige Äusserung“

Bei den Beispielen werde ich mich auf die am häufigsten erscheinenden Formen unter den „diversen Abweichungen“ konzentrieren.

Beispiel einer „diversen Abweichung“ in B2 (des Typus „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“)

B1	A	29.41	1	gits für si / ähh Normä inneri Normä	29.50
			2	wo unvürrückbar immer gäutäd (2 sec) i jedem Fau	
G1	G	29.53	1	eh sicher / eh das / eh konkret (4 sec) das ebä (2 sec) de Wert äigentlich gägä oder Reschpäkt und Vürantwortig gägänüber Mitmänschä [...]	30.08
B2	A	31.09	1	sind Frogä umä	31.10

Extrakt 31: Beispiel einer „diversen Abweichung“ in B2 (des Typus „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“) (Transkript RT09)

Beispiel einer „diversen Abweichung“ in B2 (des Typus „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“)

B1	A	10.57	1	was mi sehr starch würd würd interessiere	11.40
			2.1	wie dr äbe /	
			3	mier heis scho es paar Mal agschnitte gha	
			2.2	wie dr äbe / zu dere Überzügig cho sit [...]	
			13	was häit dr zgfüehl /	
			14	wie sech euches Gwüsse	
			15	äbe wie wie sechs jetze darstellt /	
			16	was das für lfluss gsi si	
			17	wo das böudet hei (1 sec)	
G1	G	11.41	1	also üsseri lfluss meint dr itze	11.44
			2	Erläbnis Erfahrig so	

B2	A	11.43	1	nnh ja wöu dr ja	11.52
			2	es äbe Gwüsse wird ja i dr Regu dör dör das böudet <u>oder</u> / das ni nimmt ja nid eifach nöime fix fertig uf	

Extrakt 32: Beispiel einer „diversen Abweichung“ in B2 (des Typus „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“) (Transkript CH30)

5.2.3. Bestimmung eines Standards der Glaubwürdigkeitsbeurteilung

Die Aufgabe des Standards ist es, die Äusserungen der Behörde in standardkonforme Äusserungen und Abweichungen vom Standard zu diskriminieren.

Im Folgenden werden lediglich die Äusserungen mit Abweichungen vom Standard weiter kategorisiert, da sie gemäss dem MKA Hinweise auf besondere sprachliche Ereignisse im Sinn von „Auffälligkeiten“ liefern.

Bevor jedoch detailliert auf die Abweichungen des Standards eingegangen wird, soll noch auf den Standardverlauf bzw. den Standard in B2 eingegangen werden.

Der Standardverlauf in B2 zeichnet sich dadurch aus, dass sich die Qualifikation der Behörde (B2) im Rahmen des Standards bewegt. D.h., die Qualifikation der Behörde äussert sich entweder in einer „Frage/Nachfrage“⁵⁸ oder in einer „Präzisierung der Frage“. Die Natur der Qualifikation der Behörde steht in direktem Zusammenhang mit der Interpretation des Gesuchstellers (G1). Je nach Inhalt bzw. Form der Interpretation reagiert die Behörde ihrerseits mit einer standardkonformen Äusserung oder einer Äusserung, die vom Standard abweicht. Unten stehendes Beispiel soll verdeutlichen, wie B1, G1 und B2 sich gegenseitig beeinflussen und aufeinander einwirken.

Beispiel für einen Standardverlauf in B2

B1	A	35.30	1	mhm weles isch ihre Hauptgrund	35.32
G1	G	35.33	1	ja scho äifach rän diä Vorschteilig das ich jetzd da villicht ines (2 sec) iz <u>Chriegssituation</u> vorgschteilt han	35.55
			2	da hätts ä xxx Zivilbevölkerig drin	
			3	wome villicht vürmuetet	
			4	dass da öpper militants drin isch /	
			5	Granatä ine in Deckig und Bumm (3 sec) wieso aso	
			1	det chunnt würllich chumm ich a Gränzä anä	35.58
B2	C	35.57	1	wiä üssäräd sich diä Gränzä	

Extrakt 33: Beispiel für einen Standardverlauf in B2 (Transkript ON17)

B1: Die Behörde stellt eine Frage bezüglich eines Sachverhalts, der in direktem Bezug zum Basissachverhalt (Gewissenskonflikt) steht. Mit der interrogativen Form wird gleichzeitig die Erwartung der Behörde ausgedrückt, dass sie vom Gesuchsteller eine Antwort erwartet, die sie bezüglich des geäusserten Sachverhaltes von seiner Glaubwürdigkeit überzeugt.

⁵⁸ Der Einfachheit halber werden Fragen/Nachfragen in der Bearbeitung der Transkripte und in den Auswertungen/Interpretationen nicht voneinander unterschieden, sondern allgemein als Fragen behandelt. Die hier vorgenommene Diskriminierung soll lediglich darauf hinweisen, dass der Behörde, um zusätzliche Informationen über einen bereits angesprochenen Themenkreis zu erhalten, neben dem Instrument der Frage (nicht auf den unmittelbaren Kontext bezogenen Frage) auch das Instrument der Nachfrage, die stets auf G1 bezogen ist, zur Verfügung steht.

- G1: Der Gesuchsteller beantwortet die Frage der Behörde, indem er sachliche Informationen zum Frageinhalt liefert, die als Beleg für seinen Gewissenskonflikt erachtet werden.
- B2: Die Behörde äussert bezüglich den erhaltenen Informationen keinen zusätzlichen Klärungsbedarf, indem sie Korrekturen zum Inhalt der Äusserung anbringt (z.B. in Form von Feedback). Die Behörde formuliert eine neue Frage. Die Frage wird wie im Modell beschrieben, u.a. unter Berücksichtigung der vorangegangenen Äusserung des Gesuchstellers formuliert. Im vorliegenden Beispiel wird dies direkt ersichtlich: Der Inhalt der Äusserung des Gesuchstellers wird in B2 wieder aufgegriffen und weiter exploriert.

Nachstehend werden die Standards in B2 erst beschrieben und anschliessend mit einem Ankerbeispiel dokumentiert.

Standard in B2	Beschreibung
Frage/Nachfrage	<p><i>Definition Frage:</i> Eine Äusserung der Behörde, die durch ihren interrogativen Charakter dazu dient, die Exploration des Basissachverhalts voranzutreiben, um die Beurteilung der Glaubwürdigkeit vornehmen zu können. Die interrogative Form fordert den Gesuchsteller dazu auf, eine Antwort zu liefern. Eine Frage kann den Übergang zu einem neuen Themenblock eröffnen oder auch einfach isoliert als solche stehen.</p> <p><i>Definition Nachfrage:</i> Die Nachfrage bezieht sich thematisch auf die vorangegangene Äusserung des Gesuchstellers. Sie dient dazu, in diesem Thema noch mehr Informationen für die Beurteilung zu gewinnen.</p> <p>Eine Frage ist als solche erkennbar, wenn sie eines oder mehrere der nachfolgenden Merkmale aufweist:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fragewörter (wer, was, wo, warum etc.) ○ Ja/Nein- und Alternativfragen ○ einen inhaltlichen Kontext, der auf eine Frage hinweist (indirekte Frage) ○ eine Umstellung von Subjekt und Prädikat (Inversion) ○ eine fragende Intonation⁵⁹ <p>(vgl. dazu auch Schlatter & Hänni 1989, Käsermann 1990).</p>

Beispiel für einen Frage in B2

B1	C	14.06	1	und händ sie das dört gsäit gha	14.10
			2	also dass sie das beabsichten	
			3	oder händs sie das nid	
G1	G	14.10	1	mh sie händ das gar nid wölle wüsse	14.12
	C	14.12	1	mhm	14.13

⁵⁹ Bei der Transkription ist die Intonation als prosodisches Merkmal ursprünglich nicht erhoben worden (vgl. 4.2.1.1). Wo nötig, wurde hier nachträglich auf die Originalaufnahmen zurückgegriffen, um eine Äusserung eindeutig kategorisieren zu können.

	G	14.13	2	also sie händ im vorus gsäit	14.20
			3	dass ehm dass die wo Zivilersatzdienst wänd mache	
			4	die müesse d'Ushebig trotzdem mache	
			5	und sech itäile la /	
	C	14.20	1	<u>mhm</u>	
	G	14.21	6	und	14.22
	C	14.23	1	ja (1 sec)	14.23
	G	14.25	1	ja für ne Truppe	14.26
B2	C	14.29	1.1	und denn sithär	14.38
			2	we mer itz witergöhn	
			1.2	händ sie / ehm / käi / Kontakt oder so meh gha mit em Militär	

Extrakt 34: Beispiel für eine Frage in B2 (Transkript IK10)

Beispiel für eine Nachfrage in B2

B1	A	44.23	1	also sie händ gsäit	44.28
			2	sie hege vor das mache	
			3	also händ sie d'Matur jetz gmacht	
			4	also <u>nur e</u> technischi Frog	
G1	G	44.27	1	<u>mhm</u>	44.27
B2	A	44.28	1	was für e Typus	44.29

Extrakt 35: Beispiel für eine Nachfrage in B2 (Transkript IK10)

Die beiden Äusserungstypen „Frage/Nachfrage“ kann man auch als sprachliche Werkzeuge oder Instrumente beschrieben, mit deren Hilfe Informationen für die Beurteilung der Glaubwürdigkeit gesammelt werden.⁶⁰

Standard in B2	Beschreibung
Präzisierung der Frage	<p><i>Definition:</i></p> <p>Eine Präzisierung bezieht sich auf eine bereits erfolgte Frage der Behörde und präzisiert diese. Sie kann erfolgen, wenn die Behörde (auf Grund der Antwort des Gesuchstellers) den Eindruck gewinnt, dass der Gesuchsteller ihre Frage nicht richtig interpretiert hat oder wenn die Behörde der Ansicht ist, dass sie ihre Fragestellung nicht genügend klar formuliert hat.</p>

Die „Präzisierung der Frage“ ist an sich eine Korrektur der Behörde, jedoch lediglich im Sinne der Bedeutungsvermittlung. Sie ist deshalb nicht massgebend und wird zum Standard gezählt, da sich die Korrektur nicht auf einen glaubwürdigkeitsspezifischen Kontext bezieht. Wie bereits erwähnt, empfiehlt Käsermann (1995) in der Theorie des „nicht-exklusiven Bedeuten“, sich hinsichtlich der Abweichungen zum Standard darauf zu konzentrieren, was „sicher nicht“ gemeint ist. Diesbezügliche Korrekturen *müssen* sich jedoch nicht in jedem Fall auf die Glaubwürdigkeit beziehen, sondern können (wie dies das Beispiel der „Präzisierung der Frage“ zeigt) auch als Korrekturen im Bereich der Bedeutungsvermittlung auftreten.

⁶⁰ Die Informationen, die mit diesem Instrument gesammelt werden, müssen dabei durchaus nicht lediglich rein inhaltlich betrachtet werden. Es kann der Behörde hierbei auch darum gehen, wie der Gesuchsteller auf den Einsatz eines Instrumentes verbal oder auch paraverbal reagiert. Dies kann z.B. dann der Fall sein, wenn sich die Behörde dem Gesuchsteller gegenüber kritisch äussert, also sein Gewissen in Frage stellt.

Beispiel für eine Präzisierung der Frage in B2

B1	C	13.20	1 2	bim Thema Gwalt aber en Sprung in Alltag wie empfindet sie denn am [Name eines Reisebüros wo G arbeitet] sini / Strategie (2 sec)	14.27
G1	G	14.30	1 2 3 4 5 6 7 8 9	also i bi / i schaffe / i dr Abteilig Messereise / und mir sie derte fuf Lüt (1 sec) und eh / i bi dr Leiter vo dere Abteilig / und dä Job git mier genau die Möglechkeit (1 sec) mini Überzügige äbe / äh / nach de mine Überzügige zhandle / das heisst / i wurde vo niemerem zwunge / Gwalt awzwände / i bi dert nid Chef im Sinn vom ne / Vorgesetzte / wo Befähle usegit / sondern i <u>bi derte</u> / en Art e / e Coach seit me oder (<u>1 sec</u>) [...]	15.37
	D	15.04	1	<u>(räuspert sich)</u>	15.04
	C	15.08	1	<u>mhm</u>	15.09
B2	C	15.37	1 2	also sie redet itz vom vo ihrne Mitarbäiter oder / ich hans ehner verstande gha vom Sinn vom Tourismus (2 sec)	15.44

Extrakt 36: Beispiel für eine Präzisierung der Frage in B2 (Transkript CH30)

Von einer weitere Differenzierung des Standards wird abgesehen, da für die Analyse der Gespräche insbesondere die Abweichungen vom Standard massgebend sind.

5.2.4. Zusammenfassung der Ergebnisse von Fragestellung 1a und 1b in Phase 1 der Analyse

Als Ausgangslage diene untenstehende Fragestellung:

- Frage 1a: Mit welchen sprachlichen Instrumenten versucht die Behörde in B2 die Beurteilung von Glaubwürdigkeit in der Interaktion vorzunehmen?
- Frage 1b: Welche Instrumente in B2 stellen dabei Abweichungen von einem Standard der Glaubwürdigkeitsbeurteilung dar und weisen darauf hin, dass die Ermittlung von Glaubwürdigkeit nicht reibungslos verläuft?

Die differenzierte Analyse der Äusserungen der Behörde in B2 hat ergeben, dass diese in standardkonforme bzw. vom Standard abweichende Äusserungen diskriminiert und nach folgender Kategorisierung eingeteilt werden können:

Standardkonformität	Kategorie in B2
Standardkonform	Frage Präzisierung der Frage
Abweichung vom Standard	Widerspruch Einwand Feststellende Bemerkung Diverse Abweichungen (Antwort auf Frage des Gesuchstellers, Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet etc.)

Abbildung 27: Kategorien von Qualifikationen in B2, diskriminiert nach Abweichungen vom Standard und standardkonformen Äusserungen

5.3. *Komparative Analyse (Hypothesen und Fragestellungen 2 und 3 in Phase 2 der Analyse)*

5.3.1. *Ergebnisse und Interpretation von B2*

In den folgenden Kapiteln werden die Resultate der Analyse der Qualifizierungen von B2 dargestellt, beschrieben und interpretiert. Die Kategorisierung der Qualifizierung von B2 orientiert sich am unter 5.2.3 und 5.2.2 beschriebenen Kategoriensystem. Die zentralen Oberkategorien des Systems sind die „standardkonformen Äusserungen“ und die glaubwürdigkeitsbezogenen „Abweichungen vom Standard“. Diese werden ihrerseits in Unterkategorien aufgeteilt.

1. In einem ersten Schritt werden die beiden Oberkategorien aller Transkripte quantitativ miteinander verglichen und in einem Paarvergleich einander gegenübergestellt. Der Paarvergleich soll zeigen, welche Transkripte sich signifikant voneinander unterscheiden.
2. Da in der Analyse der Schwerpunkt bei den Abweichungen vom Standard liegt, werden in einem nächsten Schritt die Unterkategorien der Abweichungen vom Standard aller Transkripte untereinander verglichen. In der quantitativen Analyse soll gezeigt werden, wie sich die Verteilung der Unterkategorien in den einzelnen Transkripten voneinander unterscheiden. Der Vergleich der Transkripte nach den einzelnen Unterkategorien soll weitere qualitative Unterschiede hinsichtlich der eingesetzten Instrumente liefern.

5.3.1.1. *Vergleich der Abweichungen vom Standard mit den standardkonformen Äusserungen*

Ziel der Auswertung:

Es wird geprüft, ob sich die einzelnen Transkripte bezüglich der Häufigkeit von standardkonformen und vom Standard abweichenden Äusserungen unterscheiden. Zudem wird nach Hinweisen gesucht, ob sich die Transkripte mit positivem und negativem Entscheid diesbezüglich voneinander abheben.

Es sollen hier die in der Problemstellung (Kapitel 3.3) aufgestellten Hypothesen 1 und 2 beantwortet werden:

Hypothese 1: Die Transkripte unterscheiden sich hinsichtlich der Gesamtanzahl Abweichungen in B2 voneinander.

Diese Fragestellung lässt sich mittels Paarvergleichen von Transkripten beantworten und kann deshalb quantitativ beantwortet werden.

Die unabhängige Variable sind in Hypothese 1 die B2 mit Abweichungen vom Standard; die abhängige Variable stellen die Gesuchsteller dar.

Hypothese 2: Die Transkripte von zugelassenen Gesuchstellern und von abgelehnten Gesuchstellern unterscheiden sich hinsichtlich der Gesamtanzahl Abweichungen in B2 voneinander.

Die unabhängige Variable sind in Hypothese 2 die B2 mit Abweichungen vom Standard. Die abhängige Variable ist der Zulassungsentscheid (Zulassung/Ablehnung).

Da die Gruppengrößen hier sehr klein sind (je 3 Zulassungen und 3 Ablehnungen) ist ein Gruppenvergleich statistisch nicht durchführbar. Es wird deshalb anhand der Paarvergleiche nach Hinweisen auf systematische Unterschiede zwischen Transkripten von zugelassenen und abgelehnten Gesuchstellern gesucht.

Das Vorgehen bei der Auswertung ist so, dass zuerst die Paarvergleiche durchgeführt werden und anschliessend der Gruppenunterschied (Vergleich der zugelassenen und abgelehnten Gesuchsteller) diskutiert wird.

Ergebnisse

Untenstehend werden die Verteilungen der standardkonformen Äusserungen und der Äusserungen mit Abweichungen vom Standard in B2 pro Transkript miteinander verglichen. Nachfolgende Tabellen zeigen die Ergebnisse einmal in absoluten Zahlen und einmal in Prozentwerten.

Äusserungen in B2	CH30 Ablehn	RT09 Ablehn	ON17 Ablehn	IK10 Zulass.	ER26 Zulass.	NG19 Zulass.
Standardkonform	24	45	36	44	38	39
Abweichungen vom Standard	43	66	42	50	34	30
Total	67	111	78	94	72	69

Tabelle 5: Vergleich der Kategorien der Abweichungen vom Standard und der standardkonformen Äusserungen in B2 aller 6 Transkripte in absoluten Werten

Äusserungen in B2	CH30 Ablehn	RT09 Ablehn	ON17 Ablehn	IK10 Zulass.	ER26 Zulass.	NG19 Zulass.
Standardkonform	35.8%	40.5%	46.2%	46.8%	52.8%	56.5%
Abweichungen vom Standard	64.2%	59.5%	53.8%	53.2%	47.2%	43.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabelle 6: Vergleich der Kategorien der Abweichungen vom Standard und der standardkonformen Äusserungen in B2 aller 6 Transkripte in Prozentwerten.

Beschreibung von Tabelle 5 und Tabelle 6:

In Tabelle 5 sind pro Transkript bzw. pro Spalte die Anzahl standardkonformer Äusserungen und die Äusserungen, die vom Standard abweichen aufgeführt, sowie das Total aus diesen beiden Kategorien, welches gleichzeitig auch das Total aller analysierten Äusserungen von B2 des jeweiligen Transkriptes darstellt.

Aussagekräftiger als die absoluten Zahlen sind für Vergleiche zwischen den Kategorien und den Transkripten die Prozentangaben, welche analog zu den absoluten Werten in Tabelle 6 enthalten sind. Anhand der Zahlen wird ersichtlich, dass in den Transkripten von abgelehnten Gesuchstellern (CH30, RT09 und ON17) mehr Äusserungen mit Abweichungen vom Standard in B2 auftreten als standardkonforme Äusserungen. Bei zwei (ER26 und NG19) von drei Zulassungen ist genau das Gegenteil der Fall. Mit Ausnahme eines Transkripts (IK10), treten in den Zulassungen mehr standardkonforme Äusserungen in B2 als Abweichungen vom Standard auf.

In Abbildung 28 ist die prozentuale Verteilung der standardkonformen und der vom Standard abweichenden Äusserungen pro Transkript grafisch dargestellt:

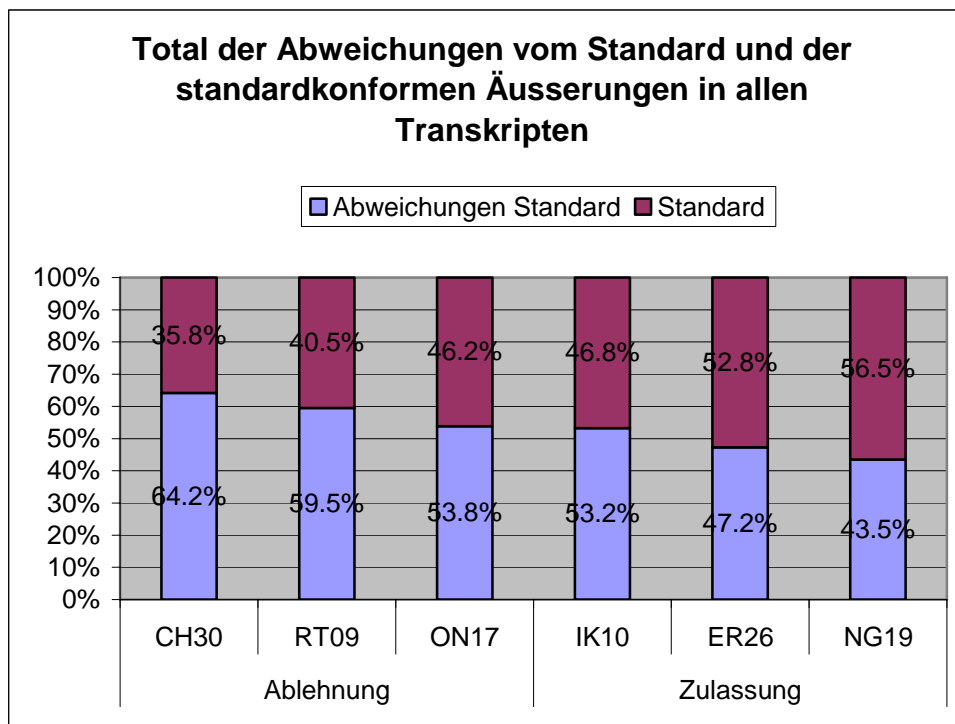


Abbildung 28: Prozentualer Vergleich aller Abweichungen vom Standard (nicht unterteilt in Kategorien) und der standardkonformen Äusserungen der Behörde aller Transkripten. (100% entsprechen der Gesamtanzahl der Äusserungen der Behörde in allen Transkripten.)

Signifikanzberechnung

Anhand von statistischen Paarvergleich (4-Felder- χ^2 -Test nach Pearson) wurden die einzelnen Transkripte miteinander verglichen. Die Resultate zeigen, ob sich die Verhältnisse von standardkonformen und vom Standard abweichenden Äusserungen zwischen zwei Transkripten signifikant unterscheiden.

	RT09 neg.	ON17 neg.	CH30 neg.	NG19 pos.	ER26 pos.	IK10 pos.
IK10 pos.	0.3669	0.9317⁺	0.1641	0.2203	0.4458	-
ER26 pos.	0.1043	0.4175	0.0445[*]	0.6553	-	
NG19 pos.	0.0367[*]	0.2095	0.0155[*]	-		
CH30 neg.	0.5312	0.2078	-			
ON17 neg.	0.4427	-				
RT09 neg.	-					

Tabelle 7: Resultate der Paarvergleiche zwischen den Transkripten hinsichtlich der Häufigkeit von standardkonformen und Äusserungen die vom Standard abweichen (Pearson χ^2 -Test; $+p \leq 0.1$; $*p \leq 0.05$; $**p \leq 0.01$).

Signifikante Unterschiede aus Paarvergleichen zwischen den Gruppen		
NG19 (Zulassung)	RT09 (Ablehnung)	p=0.0367*
NG19 (Zulassung)	CH30 (Ablehnung)	p=0.0155*
ER26 (Zulassung)	CH30 (Ablehnung)	p=0.0445*
Signifikante Ähnlichkeiten aus Paarvergleichen zwischen den Gruppen		
IK10 (Zulassung)	ON17 (Ablehnung)	p=0.9317 ⁺

Tabelle 8: Signifikante Resultate der Paarvergleiche nach Gruppenzugehörigkeit (Ablehnung-/Zulassung).

Beschreibung der Signifikanzberechnung

Die Transkripte CH30 (Ablehnung) und RT09 (Ablehnung) besitzen signifikant mehr Äusserungen in B2, die vom Standard abweichen, als Transkript NG19 (Zulassung). Transkript CH30 (Ablehnung) besitzt ebenfalls signifikant mehr Äusserungen in B2, die vom Standard abweichen, als ER26 (Zulassung). Hingegen unterschieden sich Transkript IK10 (Zulassung) und ON17 (Ablehnung) tendenziell nicht voneinander. Dieser Unterschied ist nicht signifikant, zeigt aber eine Tendenz auf, die den anderen, signifikanten Ergebnissen entgegenläuft.

Insgesamt sind 15 Paar-Vergleiche zwischen den 6 Transkripten möglich (vgl. Tabelle 7). Diese werden für die Beantwortung von Hypothese 1 herangezogen. Für die Beantwortung von Hypothese 2 werden nur noch die Paar-Vergleiche zwischen Zulassungen und Ablehnungen (insgesamt 9 mögliche Paarvergleiche betrachtet, vgl. grau schraffierter Bereich in Tabelle 7).

Hypothese 1 konnte bei 3 von 15 Paar-Vergleichen von Transkripten verifiziert werden: 3 der 6 Transkripte weisen zumindest zu einem anderen Transkript einen signifikanten Unterschied auf.

Bei den signifikanten Paarunterschieden besitzen zudem immer die Transkripte von Ablehnungen mehr Abweichungen vom Standard als die Transkripte von Zulassungen. Dies kann als Unterstützung von Hypothese 2 gewertet werden.

Hypothese 2 kann in 3 von 9 Fällen bestätigt werden: In diesen drei Vergleichen wiesen Transkripte von abgewiesenen Gesuchstellern signifikant mehr Abweichungen vom Standard auf als Transkripte von zugelassenen Gesuchstellern.

Interpretation:

Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass sich zumindest teilweise signifikante quantitative Unterschiede in der Anzahl Abweichungen vom Standard zwischen den Transkripten finden lassen. Diese Unterschiede können allerdings nur bei vier von sechs Transkripten vorgefunden werden.

In eindeutiger (signifikanter) Weise lassen sich so die Transkripte CH30 und RT09 mit dem Transkript NG19 hinsichtlich Zulassung oder Ablehnung kontrastieren. Bei den Transkripten ON19 (negativ) und IK10 (positiv) deutet das p von 0.93 darauf hin, dass sie sich tendenziell sogar *nicht* unterscheiden. Hier lässt sich also anhand der identifizierten Glaubwürdigkeitsmerkmale kein quantitativer Unterschied feststellen.

Dies kann auf zwei Ursachen zurückzuführen sein:

- Es liegen nur qualitative Unterschiede vor, die auf andere Merkmale zurückzuführen sind (worauf später noch eingegangen wird).
- Der fehlende quantitative Unterschied ist darauf zurückzuführen, dass Transkript IK10 eigentlich eine Ablehnung darstellt. Darauf deutet zumindest der 2:1 Entscheid hin, und, dass zu Beginn des Entscheidfindungsgespräch die Behörde sogar mehrheitlich für eine Ablehnung des Gesuchstellers war, was sich erst im Verlauf des Gesprächs ändert.

Fazit:

In den Paarvergleichen lassen sich teilweise quantitative Unterschiede feststellen, welche in die erwartete Richtung zeigen (In 3 von 9 Fällen zeigen Ablehnungen signifikant mehr Abweichungen vom Standard als Zulassungen.) Diese Unterschiede lassen sich andererseits nicht durchgängig vorfinden. (In 6 der 9 Transkripte sind diese Unterschiede nicht signifikant.) Dies macht es notwendig, in den einzelnen Transkripten qualitativ nach zusätzlichen Faktoren für den Zulassungsentscheid zu suchen.

Im folgenden Kapitel werden deshalb die einzelnen Transkripte detaillierter betrachtet.

5.3.1.2. Vergleich der Kategorien von Abweichungen vom Standard

Ziel der Auswertung:

In der unten stehenden Auswertung wird das Verhältnis zwischen den Kategorien pro Transkript beschrieben. Auf eine statistische Auswertung der Unterschiede wird aus zwei Gründen verzichtet:

- Es hat viele schiefe Verteilungen mit geringen Werten, so dass wenig Signifikanzen zu erwarten sind.
- Ein „Signifikanzen-fischen“ soll vermieden werden: Es liessen sich hier prinzipiell eine grosse Anzahl von Kombinationen von Kategorien miteinander vergleichen. Allfällige Signifikanzen könnten hierbei auch zufällig zustandekommen. (Bei einem Signifikanzniveau von 5% ist die Gefahr gross, dass zufällige Unterschiede signifikant und interpretiert werden.).

Die Analyse soll deshalb vielmehr dazu verwendet werden, um anhand von identifizierten Auffälligkeiten Hinweise zu liefern, wo eine detaillierte qualitative Analyse interessant sein könnte. Diese detaillierte Analyse wird danach für jedes Transkript einzeln vorgenommen. Diese Einzelfallanalysen sollen als Ergänzung zu den quantitativen Analysen dienen, die hauptsächlich nach *transkriptübergreifenden* Unterschieden suchten. Hier soll es um transkriptspezifische Merkmale gehen, um die Besonderheiten des Einzelfalls zu berücksichtigen.

Ergebnisse

Vom Standard abweichende Äusserungen in B2	CH30 Ablehn	RT09 Ablehn	ON17 Ablehn	ER26 Zulass.	NG19 Zulass.	IK10 Zulass.
Einwand	18	25	13	14	8	8
Widerspruch	5	3	1	3	1	5
Feststellende Bemerkung	10	22	20	11	13	25
Divers	10	16	8	6	8	12
Total	43	66	42	34	30	50

Tabelle 9: Vergleich der Kategorien der vom Standard abweichenden Äusserungen in B2 aller 6 Transkripte in absoluten Werten

Vom Standard abweichende Äusserungen in B2	CH30 Ablehn.	RT09 Ablehn	ON17 Ablehn	ER26 Zulass.	NG19 Zulass.	IK10 Zulass.
Einwand	41.9%	37.9%	31%	41.2%	26.7%	16%
Widerspruch	11.6%	4.5%	2.4%	8.8%	3.3%	10%
Feststellende Bemerkung	23.3%	33.3%	47.6%	32.4%	43.3%	50%
Divers	23.3%	24.2%	19%	17.6%	26.7%	24%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabelle 10: Vergleich der Kategorien der vom Standard abweichende Äusserungen in B2 aller 6 Transkripte in Prozentwerten (100% = alle nicht-standardkonformen Äusserungen des jeweiligen Transkripts).

Beschreibung von Tabelle 9 und Tabelle 10

In Tabelle 9 sind pro Transkript bzw. pro Spalte die Anzahl der vom Standard abweichenden Äusserungen, unterteilt in ihre Kategorien, aufgeführt, sowie das Total aller Kategorien, welches gleichzeitig auch das Total aller vom Standard abweichenden Äusserungen von B2 des jeweiligen Transkriptes darstellt.

Die beiden Tabellen deuten nicht darauf hin, dass gewisse Instrumente entweder nur bei zugelassenen oder nur bei abgelehnten Gesuchstellern eingesetzt werden. Alle Instrumente kommen in allen Gesprächen zum Einsatz. Die Zahlen in *Tabelle 9* sind so klein, dass es sich hier nicht lohnt, eine statistische Auswertung bezüglich ihrer Signifikanz zu erstellen. Die vorliegenden Tabellen erfüllen jedoch den Nutzen, auf der Ebene der Instrumente auf Auffälligkeiten (wenn vorhanden) hinzuweisen.

Die grafische Darstellung der Resultate von *Tabelle 5* und *Tabelle 6* wird in *Abbildung 28* ersichtlich:

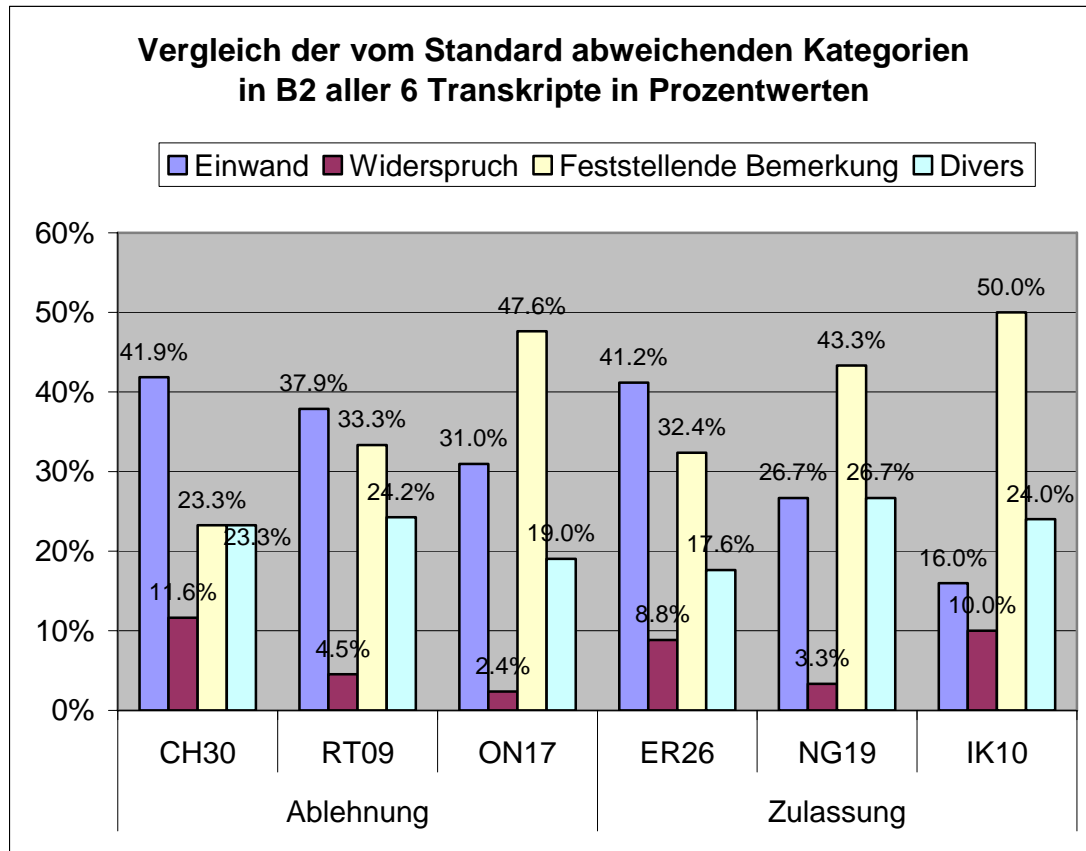


Abbildung 29: Vergleich der vom Standard abweichenden Kategorien in B2 aller 6 Transkripte in Prozentwerten (100% entsprechen der Gesamtanzahl der vom Standard abweichenden Äusserungen der Behörde in allen Transkripten.)

Im Folgenden werden die einzelnen Verteilungen pro Transkript detailliert betrachtet.

5.3.1.3. Auswertung Transkript CH30 (Ablehnung 3:0)

Vom Standard abweichende Äusserungen in B2	CH30 Ablehnung
Einwand	41.9%
Widerspruch	11.6%
Feststellende Bemerkung	23.3%
Divers	23.3%
Total	100%

Tabelle 11: Vergleich der Kategorien der vom Standard abweichende Äusserungen in B2 von Transkript CH30 (3:0 Ablehnung) (100% = alle nicht-standardkonformen Äusserungen des Transkripts).

Bei Transkript CH30 handelt es sich um eine Anhörung, die mit einem 3:0 Entscheid gegen eine Zulassung zum Zivildienst geendet hat.

Beschreibung der Tabelle:

Tabelle 11 zeigt die Verteilung aller vom Standard abweichenden Äusserungen in Transkript CH30 aufgeteilt in die einzelnen Kategorien. Der „Einwand“, mit 41.9%, stellt das Instrument dar, welches von der Behörde am häufigsten zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers eingesetzt wird. Auf dem zweiten Platz und mit der gleichen Verteilung von (23.3%) folgen die beiden Instrumente „Feststellende Bemerkung“ und „Divers“. Mit 11.6% ist der Widerspruch das von der Behörde am seltensten zur Glaubwürdigkeitsbeurteilung eingesetzte Instrument.

Einwand

Mit 41.9% ist der „Einwand“ in Transkript CH30 das von der Behörde am meisten eingesetzte Instrument, zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit. Die Mehrheit der 18 Einwände in Transkript CH30 werden mit einer sprachlichen Markierung („doch“ oder „aber“) ohne explizite Frage formuliert. Die nicht Explizierung einer Frage soll nicht darüber hinwegtäuschen, dass der Gesuchsteller trotzdem auf einen Einwand eingehen *muss*, denn ein „aber“ bedeutet die Implikation eines „nicht-einverstanden-seins“ der Behörde und wird deshalb relevant. Das Fehlen einer formulierten Frage mag auf den ersten Blick den Aufforderungscharakter mildern, dass der Einwand jedoch trotzdem einen hohen Aufforderungscharakter hat, liegt an seinem Inhalt. Durch die Formulierung eines Einwandes signalisiert die Behörde dem Gesuchsteller, dass sie in seiner Argumentation eine Unstimmigkeit erkennt. Eine nicht entkräftete Unstimmigkeit wirkt sich in der Regel negativ auf die Beurteilung der Glaubwürdigkeit aus. Aus diesem Grund ist es für den Gesuchsteller von Vorteil, *jedem* Einwand mit einer guten Erklärung zu begegnen.

B	D	35.02	1	oder d'Freihäit vo <u>jedem</u> (x)	35.07
			2	aber das / dasch ja das / s'Wäse vom ne Gsetz	
			3	dass es d'Freihäit ischränkt	

Extrakt 37: Beispiel für einen Einwand ohne explizite Frage mit sprachlicher Markierung (Transkript CH30)

Eine Besonderheit, die bei zwei Einwänden auffällt ist der Umstand, dass die Einwände im Konditionell formuliert werden (vgl. Extrakt 38).

B	D	30.21	1 (räusper t sich) (1 sec) 2 mhm (1 sec) aber zu dem erschte Punkt müesst t <u>me</u> doch eifach säge 3 ja das isch eh / demokratisch so greglet 4 dass d'Mehrheit find 5 mol mi cha / die Freiheit vom Einzelne ischränke [...]	30.42
---	---	-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Extrakt 38: Beispiel für einen Einwand mit sprachlicher Markierung, formuliert im Konditionell (Transkript CH30)

Indem die Behörde den Einwand im Konditionell formuliert, wird der Einwand zur Hypothese die die Behörde testet. D.h., die Behörde signalisiert dem Gesuchsteller, dass hier *möglicherweise* ein Problem mit seiner vorangehenden Äusserung besteht. Die Formulierung des Einwandes in der Möglichkeitsform darf jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass es sich trotz allem um einen Einwand handelt, mit dem sich der Gesuchsteller auseinandersetzen *muss*. D.h., der Gesuchsteller muss in seiner Reaktion auf den hypothetischen Einwand eingehen und die Möglichkeit eines Problems ausschliessen.

Die m.E. auffälligsten (und deshalb auch interessantesten) Einwände sind jene, in denen der Einwand mit einem Hinweis auf ein Bewertungskriterium formuliert wird. Diese Kombination erscheint jedoch selten (in Transkript CH30 zwei Mal). Dies könnte daran liegen, dass die Behörde dem Gesuchsteller die Gesprächsaufgabe nicht zu sehr erleichtern will, indem sie ihn auf Bewertungskriterien hinweist. Denn wenn der Gesuchsteller alle Bewertungskriterien kennt, könnte er seine Argumentationsstrategie entsprechend anpassen. Der Einsatz von Einwänden mit Bewertungskriterien könnte aber als Hinweis darauf gedeutet werden, dass die Gesprächssituation bzw. die Argumentationslinie des Gesuchstellers an diesem Punkt besonders in Frage gestellt ist und dass die Behörde ihm dies signalisieren will.

B	A	27.34	1 mhm (1 sec) was würdet dr mir itz erwidere wenig sägä (1 sec) 2 das isch es Autoritätsproblem (1 sec)	27.41
---	---	-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Extrakt 39: Beispiel für einen Einwand formuliert im Konditionell mit Hinweis auf ein Beurteilungskriterium (Transkript CH30)

Extrakt 39 ist wiederum ein Einwand im Konditionell mit einem Hinweis auf ein Beurteilungskriterium. Wenn die Behörde, wie in diesem Fall, auf ein mögliches „Autoritätsproblem“ verweist, kann interpretiert werden, dass sie dem Gesuchsteller signalisieren will: „Achtung, hier muss die Erklärung den Verdacht des Autoritätsproblems entkräften“. Die Behörde kennt die Beurteilungskriterien und erachtet diesen Hinweis *möglicherweise* als Hilfestellung für den Gesuchsteller, sich nicht in eine Argumentationskette einzulassen, die auf ein Autoritätsproblem hinweisen könnte. Denn Autoritätsprobleme sind keine Gründe für einen Gewissenskonflikt im Zusammenhang mit dem Militärdienst. Und mit einer derartigen Argumentation würde sich der Gesuchsteller selber belasten und darauf hinweisen, dass seine Gründe für eine Zulassung zum Zivildienst *nicht* auf einem Gewissenskonflikt beruhen. Auf der anderen Seite kann nicht davon ausgegangen werden, dass der Gesuchsteller diese mögliche Hilfestellung als solche erkennt. Denn ihm sind die genauen Beurteilungskriterien der Behörde nicht bekannt.

Auswirkungen von Extrakt 39 auf die Entscheidungsfindung:

Dass die Behörde ihren Einwand so und nicht anders formuliert (mit dem Hinweis auf das Beurteilungskriterium des „Autoritätsproblem“) ist kein „Zufall“ sondern geschieht mit Absicht. Extrakt 40 aus der Entscheidungsfindung zeigt, welche Absicht die Behörde mit dem

provokativen Einwand verfolgte. Sie wollte vom Gesuchsteller hören, dass es sich bei seinem Problem nicht um ein Hierarchieproblem handelt. Denn ein Hierarchieproblem stellt keinen Wissenskonflikt im Sinne des Zivildienstes dar. Dem Gesuchsteller ist bei seiner Argumentation schliesslich nicht gelungen den Hinweis der Behörde richtig zu interpretieren und die dadurch geweckten Zweifel zu beseitigen. Entsprechend negativ wird seine Antwort auf ihren Zweifel in der Entscheidungsfindung beurteilt.

B	39.24	1	aber äbe es Hierarchieproblem isch käis	39.27
A	39.28	1	es Hierarchieproblem isch vo däm här kä Grund für fürs Militär	39.41
		2	wägä däm han i ne so provokativ gfrogt gha./	
		3	was er zu was er mer würd als Antwort gä	
		4	wenn i ihm jetzt würd säge	
		5	er heig es Autoritätsproblem	
B	39.41	1	mhm / dasch äbe lustig gsi	40.01
		2	wo d' [Vorname von C] i ihn das gfröget hät	
		3	hät er das grad sofort uf das bezoge [...]	
A	39.51	1	mhm / das isch sehr schwach gsi	39.45

Extrakt 40: Einfluss der Argumentation des Gesuchstellers auf den Einwand (mit Hinweis auf ein Beurteilungskriterium) im Entscheidungsfindungsprozess (Transkript CH30)

Die Kombination zwischen Einwand *und* Beurteilungskriterium kann noch verstärkt werden, indem der Einwand mit einer metakommunikativen Bemerkung hinsichtlich der Schwierigkeiten, welche die Argumentation des Gesuchstellers den Behörden (für die Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit) verursacht, verbunden wird.

B	D	18.57	1	ja mir müend ihne eifach so e chli ids Gwüsse rede oder	19.21
			2	es isch irgendwie (lacht) /	
			3	ja ich finds no verrückt eh /	
			4	aber mi chas jetz eifach nid wähle	
			5	sondern es isch nur für Lüt wos Gwüsse / im Wäg stah /	
			6	ich bi da no chli stolperet über die Formulierig	
			7	durch die Auseinandersetzung mit dem	
			8	was man gemeinhin Gewissen nennt /	
			9	wieso schribet sie nid eifach	
			10	durch die Auseinandersetzung mit / meinem Gewissen	

Extrakt 41: Beispiel für einen Einwand mit Hinweis auf ein Beurteilungskriterium gekoppelt mit einem metakommunikativen Bezug und einer expliziten Fragestellung (Transkript CH30)

In Extrakt 41 weist die Behörde den Gesuchsteller in PE1 und 3 darauf hin, dass seine Argumentation ihnen Mühe bereitet und sie ihm deshalb „ins Gewissen“ reden müsse. An dieser Formulierung kann erkannt werden, wie prekär die Lage ist, in welcher sich der Gesuchsteller in dieser Phase der Anhörung befindet. Denn metakommunikative Bezüge dieser Art werden von der Behörde nur sehr selten verwendet. Die Behörde belässt ihren Einwand jedoch nicht nur bei einem Hinweis. In PE4 und 5 erklärt sie ihm explizit, welche Teile seiner Argumentation unstimmtig sind. In PE9 und 10 liefert die Behörde dem Gesuchsteller schliesslich noch die Lösung zu seinem Argumentationsproblem. Dies könnte als Hinweis darauf interpretiert werden, dass die Behörde bezüglich der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers massiv Mühe bekundet und dass sie ihm helfen will, seine Argumentation zu verbessern, solange er noch Zeit dafür hat. Berücksichtigt man ausserdem, dass Extrakt 41 gegen Ende der Anhörung geäussert wird, kann davon ausgegangen werden, dass die Behörde

die Argumentation des Gesuchstellers als sehr dürftig erachtet und ihm deshalb noch eine letzte Chance geben will.

Eine weitere Auffälligkeit in Transkript CH30 ist die Anhäufung von mehreren einander anschliessenden Einwänden (einem Einwandblock) in einem Gesprächsabschnitt der Anhörung. Dieser einzige Einwandblock zieht sich über 5 einander anschliessende Einwände hin (vgl. Extrakt 42). Nach dem fünften Einwand wird der Block durch eine Frage unterbrochen, um im Anschluss auf die Antwort des Gesuchstellers erneut in zwei einander anschliessenden Einwänden zu münden. Betrachtet man diesen Einwandblock detailliert, kann erkannt werden, dass sich die einander anschliessenden Einwände immer auf die gleiche Thematik beziehen (B1, PE4; B2, PE1; B3, PE1 und PE5; B4, PE1-PE3). Dies bedeutet, dass es dem Gesuchsteller in seinen Erklärungsversuchen nicht gelingt, den Einwand zu entkräften. Deshalb konfrontiert die Behörde den Gesuchsteller in der Folge mehrmals mit dem thematisch gleichen Einwand. Einander anschliessende Einwände weisen darauf hin, dass die Behörde mit den Erklärungen des Gesuchstellers nicht zufrieden ist, d.h., dass es dem Gesuchsteller nicht gelingt, die Zweifel der Behörde an seiner Glaubwürdigkeit auf Anhieb aus dem Weg zu räumen (vgl. dazu Extrakt 43, Extrakt 44 und Extrakt 45). Endet der Einwandblock schliesslich kann dies bedeuten, dass es dem Gesuchsteller gelungen ist, die Zweifel der Behörde zu zerstreuen. Es kann aber auch bedeuten, dass die Behörde sich im Bezug auf den aufgeworfenen Einwand eine Meinung gebildet hat und nun über genügend Informationen verfügt, um die Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers in dieser Frage beurteilen zu können. D.h., die Behörde schliesst das Thema ab, weil es in ihren Augen erschöpfend (wenn auch nicht unbedingt glaubwürdig) behandelt worden ist. Einwandblöcke sind grundsätzlich ein Hinweis darauf, dass die Behörde an der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers zweifelt. Je nach dem, wie wichtig die Behörde den nicht aus dem Weg geräumten Einwand einschätzt, kann sich ein solcher Einwandblock für den Gesuchsteller als mehr oder weniger nachteilig erweisen.

B1	33.26	1 2 3 4	aber ich ha irgendwie Müeh das zverstah also / das häisst i letschter Konsequänz sie / für sie isch gar kes Gsetz oder so verbindlich will / das schränkt ihri Freihäit i und / eh	33.38
G1	33.37	1 2 3 4 5 6.1 9 10 11	für mi / isch es Gsetz nid verbindlech wo (1 sec) eh (1 sec) d'Mönsche i ihrer Freiheit ischränkt / u drum bin i am Afang uf dä Verfassigsartiku cho / i gloub äbe nid dass dr / dr Sinn hinger däm Verfassigstext / dä isch [...] eh d'Mönsche itz schlächt zmache und itz müesse mer eh alli üs verteidige und Gwält awände gäge ne mögleche Aggressor / [...]	34.28
B2	34.29	1 2 3 4	aber dasch ihri persönluchi Interpretation und und die allgemeini isch immer die dass me da e / Verfassigsartikel so uslät dass heisst e Ma muess ids Militär (2 sec)	34.38
G2	34.40	1 2 3 4	ja ja also ebe (räuspert sich) d'Frag isch ja wie chan ig däm / entgah oder / wie chan ig mi derte drushalte wie chan ig (2 sec)	34.50
B3	34.52	1 2 3 4 5	aber / ebe mit dere Frei abbaue ah die Freihäit verstahn ich nöd au wenn sie säget ds Gsetz isch für mich nid verbindlich wenns mini Freihäit ischränkt	35.00
G3	35.00	1	es geit nid um mini Freihäit	35.02

B4	35.02	1 2 3	oder d'Freihäit vo jed <u>em</u> (x) aber das / dasch ja das / s'Wäse vom ne Gsetz dass es d'Freihäit ischränkt	35.07
G4	35.08	1 2 3 7 8 9 10 11 12 13	nei i gloub äbe / also itz ds Wäse vom ne Gsetz isch ja dr Gedanke wo drhinger steckt oder (1 <u>sec</u>) [...] das heisst für mi nid das itze / alli Gsetz nüm gäute / sälbstverständlech bruche mier eh gwüssi Regle / Verhaltensregle / wo mer üs drinne chöi bewege / aber / sobald mier äbe (räuspert sich) eh zwunge wärde (1 sec) Gwalt zlehre (1 sec) denn isch das für mi / nid veribar mit em e / freie Land mit eme also mit ere freie Meinigsbildig (1 sec)	35.51
B5	35.53	1 2 3 4	aber sie sind doch ds Amerika mit em Töff underwägs gsi oder <u>da</u> gits doch au Regle wo me sich drahaltet also (1 <u>sec</u>) <u>wieviel</u> Mäile dörf me <u>fahre</u>	36.01

Extrakt 42: Beispiel für einen Einwandblock (mit 5 einander anschliessenden Einwänden) (Transkript CH30)

Auswirkungen von Extrakt 42 auf die Entscheidungsfindung:

In der Entscheidungsfindung zeigt sich, dass die Behörde bei der Argumentation die Thematik des Einwandblocks (die Einschränkung der Freiheit) erwähnt und in ihre Entscheidungsfindung einfließen lässt. In der Entscheidungsfindung werden nicht immer alle während der Anhörung aufgeworfenen Einwände diskutiert. Einwände jedoch, die der Gesuchsteller in den Augen der Behörde nicht befriedigend aufklären konnte, bzw. die von der Behörde mehrmals angesprochen worden sind, haben einen bedeutenden Einfluss auf die Entscheidungsfindung (vgl. dazu Extrakt 43, Extrakt 44 und Extrakt 45).

D	36.34	1 2 3 4 5	wänn itz das überblicksch das ganze Gspröch e so schnäll was isch eigentli / immer wieder cho oder was was isch dem Ma sis aliege / dänn ischs doch d'Freiheit un und nid irgendwie (1 sec) äs Gebot vo Gwaldfreiheit oder vo / Tötigsverbot oder e so (1 sec) oder das isch doch (2 sec)	36.53
C	36.55	1	wie isch dini Stimmig /	36.56
B	36.59	1 2 3 4 5	ja / die isch äh sehr i dr Mitti eh isch schwierigi Sach / also i möcht vor alle Dinge das mit däre Freihäit mit däre innere <u>Freihäit da mue</u> me no genau dem nah gah (2 <u>sec</u>) und eh ich bin mh / tendenziell ah eh / no chli unbestimmt aber tendenziell für e Ablehnig / ehner	37.20

Extrakt 43: Einfluss der Thematik des Einwandblocks in die Entscheidungsfindung (Transkript CH30)

C	40.58	1 6 7 8 12 13	also ich han so wäret em Befröge no dänkt gha / [...] dä isch / eh ziemli gfange gsi i sinere Struktur und bricht jetz us und drum dä Gwaltsaspruch a die inneri Fräihäit (4 <u>sec</u>) [...] jetz gahts im erscht emal um e persönl <u>ich</u> i <u>Freihäit</u> <u>will er</u> so lang i dere / eh Struktur i däm Päckli inne gsi isch	41.45
B	41.10	1	<u>mhm mhm</u>	41.10
D	41.26	1	(atmet geräuschvoll ein) / ja / das dänk ich <u>äu</u> [...]	41.31

Extrakt 44: Einfluss der Thematik des Einwandblocks in die Entscheidungsfindung (Transkript CH30)

B	44.45	1 <u>mhm</u> / 2 was mier täils eifach chli zwenig gfehlt het 3 isch so / dr Konnekt gsi zwischet eh Militär quasi und und ethische Wärt 4 also irgendwie er hät gsäit ebe wäg däre innere Freiheit / 5 das muem me itz no guet aluege und so 6.1 aber irgendwie mit sinere Gwalfreiheit 7 und du sollst nicht töten 8 oder irgendwie mier dörf niemer umbringe oder so so öppis 6.2 hät er äigentlech 9 <u>gar nie gsäit</u>	45.05
C	45.04	1 <u>gar nie gsäit</u> / 2 ja / ebe das find ich niene 3 die ethisch Verankerig isch nöd da	45.09
D	45.06	1 <u>ebe dasch völlig im Hintergrund gsi oder</u> 2 <u>das hät er e so bitzli agsproche aber</u>	45.11
B	45.10	1 <u>isch nöd eso</u> 2 <u>also eifach</u> sisch äifach chli wa <u>also überhaupt nüm</u> dinne	45.13
A	45.15	1.1 also für ihn isch dr höschst ethisch Aspruch <u>/</u> 2 <u>woner bringt</u> 1.2 isch d'Freiheit <u>/</u> 3 das isch si höscht Aspruch / [...]	45.24

Extrakt 45: Einfluss der Thematik des Einwandblocks in die Entscheidungsfindung (Transkript CH30)

Extrakt 43, Extrakt 44 und Extrakt 45 sollen exemplarisch zeigen, dass die Thematik des Einwandblocks in der Entscheidungsfindung als bedeutend bewertet wird und mehrmals Erwähnung findet.

Widerspruch

Mit 11.6% Anteil aller Abweichungen vom Standard, stellt der „Widerspruch“ in Transkript CH30 das am seltensten verwendete Beurteilungsinstrument der Behörde dar. Auf total 43 Äusserungen, die vom Standard abweichen, sind nur gerade deren 5 als Widerspruch formuliert.

B	D	22.40	1 verstah immer die inner Freiheit no nid rächt 2 also (lacht) / wieso chönnt sie nid innerlich frei blibe 3 wänn sie ins Militär müend 4 dasch ja nu en üssere Zwang wo sie / 5 aber die inner Freiheit isch ja da nid tangiert	22.53
---	---	-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Extrakt 46: Beispiel für einen Widerspruch (Transkript CH30)

In Extrakt 46 nimmt die Behörde Bezug auf ein im Gespräch weiter zurückliegendes Argument des Gesuchstellers, wonach ein Mensch seine innere Freiheit auch dann noch behalte, wenn sich sein Land in einem besetzten Zustand befinde, da es sich bei der Besetzung „nur“ um einen äusseren Zwang handle. Durch einen äusseren Umstand jedoch, werde die innere Freiheit nicht tangiert. Dieses Argument verwendet die Behörde, um dem Gesuchsteller einen Widerspruch in seiner vorangehenden Argumentation aufzuzeigen. Denn in seiner vorangehenden Interpretation äussert der Gesuchsteller, dass er nicht in den Militärdienst gehen könne, weil sonst seine innere Freiheit vergewaltigt würde. Indem ihn die Behörde auf seine Argumentation von „innerer Freiheit trotz äusserem Zwang“ hinweist, zeigt sie ihm den Widerspruch in seiner vorangehenden Argumentation auf. Durch die Einführung des Widerspruchs mit einem subjektiven Bezug (PE1), kommuniziert das Behördemitglied

dem Gesuchsteller, seine persönliche Mühe mit dessen Argumentation. D.h., das Behördemitglied immunisiert sich durch den subjektiven Bezug gegenüber Kritik⁶¹ an seinem Widerspruch. Für den Gesuchsteller geht es im Folgenden darum, dass er seine Argumentation (unter Berücksichtigung des Widerspruchs) für den Fragenden nachvollziehbar erläutert. Nur so kann der Gesuchsteller den (für den Fragenden existierenden) Widerspruch entkräften. Widersprüche werden auch ohne subjektiven Bezug geäußert. In diesen Fällen muss der Gesuchsteller selber feststellen, dass der Fragende seine Argumentation nicht nachvollziehen kann und er den Widerspruch aufzulösen hat.

Auswirkungen von Extrakt 46 auf die Entscheidungsfindung:

Wie schwer ein nicht entkräfteter Widerspruch die Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers negativ beeinflussen kann, zeigt folgender Ausschnitt aus der Entscheidungsfindung (vgl. Extrakt 47).

A	05.18	1 uf dr äinte Site cha me nach sinere Definition 2.1 säge mer im Dritte Rich 3.1 het me si 2.2 also bi nere Bsetzigs-Macht 3.2 cha me si inneri Freihäit cha me witerhin läbe./ 4 <u>het er ganz klar gsäit /</u> 5 aber im Militär cha mes nid	05.31
B	05.32	1 <i>das hani ebe</i> 2 <i>das isch für mi eine vo de schlimmste Widersprüch</i> 3 <i>won är gmacht hät mit dr i dr i dr inneri <u>Freihäit</u></i>	05.37
D	05.37	1 <u>ja ja das isch völlig (x)</u>	05.39
A	05.37	1 <u>dört chan ihm höchstens wieder säge</u> / dort chani höchstens wieder 2 dä verhebt absolut <u>nid</u>	05.42

Extrakt 47: Beispiel für die Bewertung eines nicht aufgelösten Widerspruchs durch die Behörde während der Entscheidungsfindung (Transkript CH30)

Die Behörde erwähnt diesen Widerspruch während der Entscheidungsfindung mehrmals. Extrakt 47 zeigt deutlicher als alle anderen Bemerkungen in diesem Zusammenhang, wie wenig die Argumentation des Gesuchstellers die Zweifel der Behörde aufheben konnte.

Feststellende Bemerkung

Unter nicht Berücksichtigung der Kategorie „Divers“, (welche als Sammelkategorie für Abweichungen vom Standard - die jedoch nicht in jedem Fall mit Glaubwürdigkeit im Zusammenhang stehen müssen - verwendet wird), gehört die Kategorie „feststellende Bemerkungen“ in Transkript CH30 mit einem Anteil von 23.3% zu dem am zweithäufigsten eingesetzten Instrument zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit.

Die „feststellende Bemerkung“ tritt in Transkript CH30 als Äusserung (in den meisten Fällen relativ kurz) der Behörde auf (sprachlich oft markiert mit „also“), in der diese mit eigenen Worten zusammenfasst, wie sie die vorangehende Äusserung des Gesuchstellers verstanden hat. Eine „feststellende Bemerkung“ kann auch als Schlussfolgerung der Behörde hinsichtlich der Interpretation des Gesuchstellers auftreten. In beiden Fällen interpretiere ich diesen Äusserungstypen als Rückversicherung der Behörde, mit der sie dem Gesuchsteller mitteilt, wie sie ihn verstanden hat. D.h., es könnte davon ausgegangen werden, dass die Behörde mit

⁶¹ Durch den subjektiven Bezug muss der Fragestellende seinen Einwand nicht begründen. Es reicht, wenn er äussert, dass die Argumentation für ihn nicht nachvollziehbar ist. Die Aufgabe, seine Argumentation für das Behördemitglied nachvollziehbar zu machen, obliegt nun dem Gesuchsteller.

einer „feststellenden Bemerkung“ eine gewisse Unsicherheit bezüglich des Verstehensprozesses kommuniziert. In Transkript CH30 wird die „feststellende Bemerkung“ nur selten mit einer expliziten Frage gekoppelt. Dies könnte so interpretiert werden, dass die Behörde davon ausgeht, dass sich der Gesuchsteller von selber zur Wehr setzt, sollte sie ihn falsch verstanden haben. Ohne explizite Frage (vgl. unter Kapitel 5.2.3), geht die Behörde davon aus, dass ihre Interpretation der Äusserung des Gesuchstellers seiner Intention entspricht. Hier besteht folgendes Problem: Ohne Frage kann der Gesuchsteller prinzipiell mit „ja“ oder „nein“ antworten, was er allerdings selten tut. Mit einer Frage ist dies nur anders, wenn es sich dabei um eine W-Frage (wie, was, wo, wann etc.) handelt. Allerdings markiert eine Frage die Ungewissheit der Behörde stärker. Denn ohne Fragestellung erwartet sie von ihm nicht zwingend eine Ausführung auf ihre Äusserung. Ausgehend von dieser Annahme würde eine „feststellende Bemerkung“ mit einer expliziten Frage darauf hinweisen, dass sich die Behörde in ihrer Interpretation der Äusserung des Gesuchstellers nicht nur nicht sicher ist, sondern dass sie explizit von ihm wissen will, ob sie ihn richtig verstanden hat. Im Fall einer „feststellenden Bemerkung“ mit expliziter Fragestellung muss der Gesuchsteller auf die Äusserung der Behörde eingehen.

B	D	29.47	1	also die inneri Überzügig / bezieht sech itz immer uf Freihäit /	29.54
			2	und dr Mänsch dörf nid zwunge werde zu öppisem	
			3	won er nid <u>wott</u>	

Extrakt 48: Beispiel für eine feststellende Bemerkung mit sprachlicher Markierung ohne explizite Fragestellung (Transkript CH30)

Das Besondere am Format der „feststellenden Bemerkung“ (ohne explizite Fragestellung) besteht m.E. darin, dass es sich zwischen einer „Frage“ (also einer dem Standard entsprechenden Äusserung) und einem „Einwand“ (einer Abweichung vom Standard) positionieren lässt. In ihm wohnt eine gewisse *Unsicherheit* auf Seiten der Behörden bezüglich des Verstehensprozess inne, jedoch ohne zwingenden Aufforderungscharakter. Die Unsicherheit ist auch der Grund, weshalb dieses Format zu den Abweichungen vom Standard gezählt wird. Auch wenn diese nicht so eindeutig wie ein Einwand formuliert, sondern nur angedeutet wird. Mit einer „feststellenden Bemerkung“ (ohne Fragestellung), überlässt es die Behörde dem Gesuchsteller zu entscheiden, ob ihre Unsicherheit berechtigt war oder nicht. Dies tut er, indem er auf die „feststellende Behörde“ eingeht oder nicht darauf eintritt.

„Feststellende Bemerkungen“ können von der Behörde *strategisch* eingesetzt werden: Dadurch, dass vom Gesuchsteller (bei „feststellenden Bemerkungen“ mit expliziter Fragestellung) eine Stellungnahme eingefordert wird, können später darauf aufbauend Widersprüche konstruiert werden („dir häit gsäit“). Ausserdem können „feststellende Bemerkungen“ auch so gestellt werden, dass sie korrigiert werden *müssen*, weil sich der Gesuchsteller sonst hinsichtlich einer bereits früher geäusserten Wortmeldung widerspricht. Sie können von der Behörde auch so eingesetzt werden, dass sie den Gesuchsteller „offensichtlich“ missversteht, so dass er sich verteidigen muss.

Divers

Mit einem Anteil von 23.3% ist „Divers“ genau so oft wie die Kategorie „feststellende Bemerkung“ unter den Abweichungen vom Standard vertreten. Da es sich bei der Kategorie „Divers“ um eine Sammelkategorie von diversen Abweichungen vom Standard handelt (welche nicht in direktem Zusammenhang mit Glaubwürdigkeit stehen müssen) werde ich nur auf die beiden wichtigste Äusserungsform von „Divers“ eingehen. Dabei handelt es sich m.E.

um die Kategorien „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ und „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“. Diese Äusserungsformen stehen nur indirekt mit der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers in Zusammenhang.

Beim Typ „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ wendet sich ein Behördemitglied an ein anderes Behördemitglied. Der Inhalt dieser Äusserungen variiert. So kann es sich dabei um Fragen (z.B. im Sinn, ob die Frage xy schon gestellt worden sei oder ob jemand der Behörde im Zusammenhang mit dem Themenblock xy noch eine Frage an den Gesuchsteller richten will) oder um Bemerkungen an die Adresse eines anderen Behördenmitglieds handeln (z.B. dass ein Behördenmitglied dem anderen sagt, dass er die Frage akustisch nicht verstanden hat) oder um einen Austausch von Äusserungen unter den Behördemitgliedern, die durch eine Bemerkung des Gesuchstellers ausgelöst wurde. Interessant sind vor allem Abfolgen von Äusserung unter den Behördenmitgliedern während der Anhörung. Je nach Inhalt und Länge bzw. Häufung dieser Äusserungen kann auf die Stimmung während des Anhörungsgesprächs geschlossen werden. So wird in einem der analysierten Transkripte während mehreren Äusserungen über ein Sprichwort, welches der Gesuchsteller verwendet, philosophiert und gescherzt (vgl. 5.3.1.7). Dies könnte die Vermutung zulassen, dass die Stimmung während der Anhörung derart gelöst war, dass ein solcher Äusserungsaustausch darin Platz fand. In Transkript CH30 treten keine Abfolgen von Äusserungen unter den Behördemitgliedern auf. Insofern geben die „Äusserungen der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ keinen Hinweis auf die Atmosphäre während der Anhörung.

Die Kategorie „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ ist deshalb besonders interessant, da die Rollen zwischen Behörde und Gesuchsteller für einen Moment gewechselt werden. Indem die Behörde auf eine Frage des Gesuchstellers antwortet, nimmt sie den Platz des „Auskunft-gebenden“ ein. Der Gesuchsteller auf der anderen Seite gibt keine Antwort mehr, sondern übernimmt mit der Formulierung seiner Frage, die Rolle des Fragenden. Interessant an dieser Kategorie ist nicht nur die damit verbundene Rollenverletzung, sondern auch der Inhalt der Frage, auf die die Antwort der Behörde folgt. So kann es sich bei den Fragen des Gesuchstellers um reine Verständnisfragen handeln (vgl. Extrakt 49) oder aber um Gegenfragen, bei denen die Rollenumkehr offensichtlich ist. Noch wichtiger als der Inhalt der Frage, bzw. der Antwort ist die Häufigkeit des Auftretens von „Antworten auf die Frage des Gesuchstellers“. Häufiges Auftreten dieser Kategorie (ausgelöst durch eine Frage des Gesuchstellers) könnte von der Behörde als Ausweichmanöver des Gesuchstellers interpretiert werden (vgl. Transkript RT09). Denn indem er der Behörde eine Frage stellt (unabhängig vom Inhalt seiner Frage und davon, ob die Behörde die Frage beantwortet oder nicht), gewinnt der Gesuchsteller Zeit. Zeit, in der er sich die Antwort auf die vorangehende Frage überlegt. Wenn der Gesuchsteller während der Anhörung ein paar Gegenfragen stellt und damit immer wieder die Asymmetrie im Setting verletzt, kann sich dies ebenfalls nachteilig auf seine Glaubwürdigkeit auswirken.

Bei Transkript CH30 treten insgesamt nur 2 „Antworten auf die Frage des Gesuchstellers“ auf. Die geringe Anzahl, lässt den Verdacht eines Ausweichmanövers nicht aufkommen.

G	G	11.41	1	also üsseri lflüss meinet dr itze	11.44
			2	<u>Erläbnis</u> <u>Erfahrige</u> <u>so</u>	
B	A	11.43	1	<u>nnh</u> ja wöu dr ja	11.52
			2	es äbe Gwüsse wird ja i dr Regu dür dür das böudet <u>oder</u> / das ni nimmt ja nid eifach nöime fix fertig uf	

Extrakt 49: Beispiel für eine feststellende Bemerkung mit sprachlicher Markierung ohne explizite Fragestellung (Transkript CH30)

Auch die Entscheidungsfindung gibt diesbezüglich keinen Hinweis darauf, dass die Behörde die beiden Fragen des Gesuchstellers als Ausweichmanöver erlebt hätte.

Zusammenfassung der Analyseergebnisse in tabellarischer Form:

Transkript CH30; Ablehnung 3:0					
Instrumente	Charakteristiken der Instrumente und Verwendungshäufigkeit				
	Häufigkeit	Einwandblock	mit expl. Frage	ohne expl. Frage	mit Bewertungskrit.
Einwand	am häufigsten	1x vorhanden		Mehrheit	2x
Widerspruch	am wenigsten				
					mit Massregelung
Feststellende Bemerkung	am zweithäufigsten		selten		nein
			Abfolgen Äusserungen der B nicht an GS	Antworten auf Fragen des GS	
Divers	am zweithäufigsten		keine	2	
Besonderheiten	keine				

Tabelle 12: Zusammenfassung der Analyseergebnisse von Transkript CH30 (3:0 Ablehnung) in tabellarischer Form

5.3.1.4. Auswertung Transkript RT09 (Ablehnung 3:0)

Vom Standard abweichende Äusserungen in B2	RT09 Ablehnung
Einwand	37.9%
Widerspruch	4.5%
Feststellende Bemerkung	33.3%
Divers	24.2%
Total	100%

Tabelle 13: Vergleich der Kategorien der vom Standard abweichenden Äusserungen in B2 von Transkript RT09 (3:0 Ablehnung) (100% = alle nicht-standardkonformen Äusserungen des Transkripts).

Bei Transkript RT09 handelt es sich um eine Anhörung, die mit einem 3:0 Entscheid gegen eine Zulassung zum Zivildienst geendet hat.

Beschreibung der Tabelle:

Tabelle 13 zeigt die Verteilung aller vom Standard abweichenden Äusserungen in Transkript RT09 aufgeteilt in die einzelnen Kategorien. Der „Einwand“, mit 37.9%, stellt das Instrument

dar, welches von der Behörde am häufigsten zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers eingesetzt wird. Im Anschluss daran folgt das Instrument der „feststellenden Bemerkung“ mit 33.3%. Mit 24.2% ist die Kategorie „Divers“ das von der Behörde am dritt häufigsten zur Glaubwürdigkeitsbeurteilung eingesetzte Instrument. Am Ende der Verteilungsskala rangiert mit 4.5% der „Widerspruch“.

Einwand

Mit 37.9% ist der „Einwand“ in Transkript RT09 das von der Behörde am meisten eingesetzte Instrument, zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit. Auch in diesem Transkript wird die überwiegende Mehrheit der „Einwände“ sprachlich mit einem „aber“ markiert und ohne explizite Frage formuliert. Wie bereits bei Transkript CH30 erwähnt, darf das Fehlen einer Frage nicht zum Schluss verleiten, dass ein solcher Einwand weniger schwer wiegt, als ein Einwand mit expliziter Frage. Dass dem nicht so sein muss illustriert Extrakt 50 auf eindrückliche Weise:

B2	57.28	1	jah da bin i eh nöd ganz nahcho (1 sec)	57.37
		2	vo dr Situation usgah (x) (lacht)	
		3	nur eh zu mir sötte nöd überstrapaziere aber eh	

Extrakt 50: Beispiel für einen Einwand ohne Frage mit hohem Aufforderungscharakter (Transkript RT09)

In Extrakt 50 formuliert die Behörde keine Frage. Dennoch weist dieser Einwand (B2, PE1) ein hohes Aufforderungspotential hinsichtlich dessen Aufklärung auf. In PE3 signalisiert die Behörde dem Gesuchsteller, dass sie das eben behandelte Thema abschliessen will, obwohl der Gesuchsteller die vorangegangene Frage offenbar nicht zufrieden stellend beantwortet hat. Dies äussert die Behörde in PE1 und weist in PE2 auch noch auf die „Schwachstelle“ in der Argumentation des Gesuchstellers hin. Der hohe Aufforderungscharakter ergibt sich nun dadurch, dass die Behörde den Gesuchsteller zwar auf die „Schwachstelle“ hinweist, aber gleichzeitig auch mitteilt, dass sie das „Thema nicht überstrapazieren“ möchten. D.h., dass der Gesuchsteller, sollte er jetzt nicht reagieren, keine Gelegenheit mehr haben wird, die Zweifel der Behörde an seiner Glaubwürdigkeit in Zusammenhang mit dieser Frage zu beseitigen. Denn der Hinweis der Behörde, bezüglich der „Überstrapazierung des Themas“ signalisiert dem Gesuchsteller, dass das Thema im Anschluss an ihre Äusserung abgeschlossen ist. Das hohe Aufforderungspotenzial versteckt sich in PE3 in der Art und Weise, in der die Behörde die Äusserung beendet: Indem sie ihre Äusserung quasi „mitten im Satz“ mit einem „aber eh“ beendet, unterstreicht sie, dass der Einwand (trotzdem sie das Thema beenden will,) weiter besteht.

Auswirkungen von Extrakt 50 auf die Entscheidungsfindung

Ein Hinweis der Behörde, dass sie ein Thema nicht weiter ausführen möchte, obwohl ein dazu formulierter Einwand nicht zu ihrer Zufriedenheit aufgelöst worden ist, signalisiert, dass die Behörde die Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers in dieser Thematik für sich bereits abgeschlossen hat. Und zwar nicht zu seinem Vorteil. Das Ausbleiben einer Frage unterstreicht im vorliegenden Fall, dass die Behörde ihren Einwand zwar noch vorbringen will, aber an dessen Aufklärung kein besonderes Interesse mehr hegt. In der Entscheidungsfindung (vgl. Extrakt 51) erklärt das Behördemitglied denn auch, weshalb es den Einwand ohne Frage formuliert hat (A, 26.46, PE1 und PE7-PE9) und lässt erkennen, dass er die Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers (hinsichtlich dieser Frage) zu diesem Zeitpunkt für sich bereits vorgenommen hatte (A, 26.46, PE 5 und A, 27.10, PE1).

A	26.46	1	<u>jäh / und denn bringt er immer wieder ds Bispiel vom</u> zwäite Wältchrieg	27.09
			oder	
		2	we me dört es bitz bohrt	
		3	nachäne isch's de immer wieder	
		4	ja i däre Situation und so	
		5	blockt er wieder ab	
		6	also das isch natürlu es isch e politischi Frag	
		7	dert het er mich no gnärvt /	
		8	won er gsäit het	
		9	mi hätti dr Hitler chönne gwaltlos stoppe vorher	
		10	wie wen i jetz eh die ganze Alliierte tschuld wähet	
		11	dass dr Hitler eh dr Zwäit Weltchrieg entfesslet het <u>weisch</u>	
D	27.08	1	<u>jäh</u>	27.09
B	27.09	1	das isch si immer gfährlichi Theme / <u>[...]</u>	27.13
A	27.10	1	<u>jäh darum han i nid witergfragt [...]</u>	27.15

Extrakt 51: Beispiel für die Auswirkung eines Einwands ohne Frage auf die Entscheidungsfindung (Transkript RT09)

Ein weiteres Beispiel für einen Einwand ohne Frage mit hohem Aufforderungscharakter liefert Extrakt 52.

B2	43.19	1	guet /	43.25
		2	aber ich ha gfragt nach ere Findselig	
		3	dass isch ja nid e Findseligkeit dahinder gsi / gegesitig	

Extrakt 52: Beispiel für einen Einwand ohne Frage mit hohem Aufforderungscharakter (Transkript RT09)

Vor Extrakt 52 wird der Gesuchsteller von der Behörde aufgefordert, ihnen Beispiele von erfolgreich gelösten feindseligen Konflikten zu nennen. Der Gesuchsteller nennt als Beispiel einen Konflikt mit einem Mädchen, in das er offenbar verliebt gewesen ist. In Extrakt 52 äussert die Behörde in PE3 ein negatives Feedback. Sie lässt unmissverständlich erkennen, dass sie die Antwort des Gesuchstellers (d.h., das von ihm genannten Beispiel) nicht als Beleg für ihre Frage akzeptiert (PE2-PE3). Zusätzlich verstärkt wird der Einwand mit dem Plausibilisierungspartikel „ja“ (vgl. 5.2.1.1). Mit dieser Formulierung unterstellt die Behörde, dass ihr Einwand allgemein nachvollziehbar ist und das Argument des Gesuchstellers „offensichtlich“ nicht die Frage beantwortet. Der Plausibilitätspartikel bewahrt die Behörde so auch vor einer weiteren Begründung ihres Einwandes, bzw. macht diese überflüssig. Der Gesuchsteller verteidigt in der darauffolgenden Äusserung allerdings sein Argument als gültigen Beleg für den Gewissenskonflikt und bringt keine weiteren Informationen.

Auswirkungen von Extrakt 52 auf die Entscheidungsfindung:

B	08.38	1	und schlussendlech dss d mangelnde Bispiel mangelnde	08.42
C	08.39	1	<u>u de die die / ke ke /</u> nüt i sim Läbe	08.43

Extrakt 53: Beispiel für die Auswirkungen eines Einwands ohne Frage mit hohem Aufforderungscharakter (Transkript RT09)

In der Tat bemängelt die Behörde in der Entscheidungsfindung genau diesen Punkt. Offenbar ist es dem Gesuchsteller nicht gelungen den Einwand der Behörde erfolgreich zu entkräften. Und da

es in den Augen der Behörde für den Gesuchsteller ohne weiteres hätte möglich sein sollen diesen Einwand zu entkräften (dies hat die Behörde mit dem Plausibilisierungspartikel in der Formulierung des Einwands gekennzeichnet), wird ihm dieses Versäumnis nun entsprechend negativ ausgelegt.

Auffällig in Transkript RT09 ist zudem die Anhäufung von mehreren einander anschliessenden Einwänden (Einwandblöcke) in unterschiedlichen Gesprächsabschnitten der Anhörung. Insgesamt treten vier Einwandblöcke auf. Jeder dieser Blöcke zieht sich über 3 Frage-Antwort-Abfolgen hin. Betrachtet man die vier Einwandblöcke detailliert wird ersichtlich, dass sich die drei einander anschliessenden Einwände immer auf die gleiche Thematik beziehen: Die Behörde verlangt vom Gesuchsteller Handlungsbelege für dessen Gewissenskonflikt. Dies bedeutet, dass es dem Gesuchsteller in seinen Erklärungsversuchen nicht gelingt, den Einwand zu entkräften. Deshalb konfrontiert die Behörde den Gesuchsteller in der Folge mehrmals mit dem thematisch gleichen Einwand. Treten mehrere solcher Einwandblöcke in einer Anhörung auf, so wirkt sich dies entsprechend negativ auf die Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers aus.

Extrakt 54 illustriert, wie sich die Kooperation des Gesuchstellers bei der Beantwortung der Frage auf die Reaktionen der Behörde und somit auf die Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit auswirkt.

B1	23.52	1	mhm / eh / eh das sind es sind jetzt vo mir us gseh eifach	23.59
		2	Lippebekenntnis möche sie das au (2 sec)	
G1	24.01	1	ich cha ihne da kä Video präsentiere	24.05
		2	und ihne das bewiese	
B2	24.05	3	aber Beispiel (3 sec)	24.06
G2	24.09	3	(stöhnt) (2 sec)	24.10
B3	24.12	4	also sie müend öis ih ihri ihres ihre Gwüssenskonflikt glaubhaft mache	24.20
		5	sie müends nid <u>bewiese</u>	
		6	aber glaubhaft mache /	
		7	und da bruch ich eifach mehr	

Extrakt 54: Beispiel für drei einander anschliessende Einwände (Transkript RT09)

In PE1 und 2 formuliert die Behörde (B1) ihren Zweifel an der vorangegangenen Äusserung des Gesuchstellers, indem sie seine Antwort als „Lippenbekenntnisse“ bezeichnet. Der Gesuchsteller (G1) geht in PE1 und 2 nicht thematisch auf den Zweifel ein, sondern teilt nur mit, weshalb er den Zweifel der Behörde nicht aus dem Weg räumen kann. Dies kann so interpretiert werden, dass der Gesuchsteller sich dem glaubwürdigkeitsbezogenen Verständigungsprozess entzieht, bzw. ihm ausweicht. Die Behörde ihrerseits insistiert (B2), indem sie dem Gesuchsteller sagt, *wie* er den Zweifel beseitigen kann. D.h., sie liefert ihm eine Hilfestellung. Der Gesuchsteller (G2) ergreift auch diese Gelegenheit nicht und reagiert paraverbal (mit Stöhnen) auf die erneute Aufforderung. In PE4 erklärt die Behörde (B3) dem Gesuchsteller, weshalb sie auf die Beantwortung ihrer Frage angewiesen ist. In PE5 geht sie explizit auf seine Äusserung (G1) PE1 und 2 ein und hält fest, dass der Gesuchsteller seine Antwort nicht beweisen *muss*. PE6 der Behörde expliziert wörtlich, dass er seinen Gewissenskonflikt *glaubhaft* vertreten muss. Hierbei wird auch ersichtlich, dass Glaubwürdigkeit in erster Linie *sozial* im Gespräch konstruiert wird. Die Behörde ist sich bewusst, dass sie die Belege des Gesuchstellers nicht überprüfen kann und deshalb die Glaubwürdigkeit an einer plausiblen Darstellung messen muss. Und in PE7 artikuliert die Behörde schliesslich, weshalb sie mit den Antworten des Gesuchstellers nicht zufrieden ist.

Deutlicher als in diesem Beispiel kann die Behörde dem Gesuchsteller nicht mitteilen, weshalb sie auf seine Antwort angewiesen ist und was er liefern muss (Beispiele) damit die Behörde seine Glaubwürdigkeit beurteilen kann. Das geringe Interesse des Gesuchstellers, die Zweifel aus dem Weg zu räumen, führt in diesem Fall zu der wiederholten Aufforderung der Behörde, den genannten Zweifel zu beseitigen. Das Verhalten des Gesuchstellers wiegt hier besonders negativ auf die Vermittlung seiner Glaubwürdigkeit, da er nicht einmal den Versuch unternimmt thematisch auf den Zweifel der Behörde einzugehen. Sein Verhalten zeugt in dieser Situation eher von einer Ausweichstrategie denn von einer fundierten Auseinandersetzung mit dem Thema.

Das in Extrakt 54 auftretende Frage-Antwort-Muster wiederholt sich in den anderen drei Einwandblöcken und kann wie folgt beschrieben werden:

1. Die Behörde äussert einen Zweifel
2. Der Gesuchsteller geht thematisch nicht auf den Zweifel ein
3. Die Behörde erklärt, wie die Äusserung des Gesuchstellers auf sie wirkt (z.B. „das tönt jetzt für mich wie wenn si tänket sie hättet jetzt d'Wahl füre Zivildienscht“) und wie er den Zweifel auflösen kann (z.B. indem er ihnen Beispiele für seine Begründung liefert).
4. Der Gesuchsteller gibt zu erkennen, dass er die Einschätzung der Behörde versteht, löst aber den bekundeten Zweifel immer noch nicht auf (und dies trotz Hilfestellung durch die Behörde).
5. Die Behörde wiederholt den immer noch bestehenden Zweifel und liefert dem Gesuchsteller erneut Hinweise, wie der Zweifel behoben werden kann.

Dadurch, dass die Behörde dem Gesuchsteller bei der Wiederholung des Zweifels eine Hilfestellung – wie dieser behoben werden kann – mitliefert, welche jedoch vom Gesuchsteller nicht aufgenommen wird, verspielt er die Möglichkeit der positiven Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit in Bezug auf den genannten Zweifel.

Auswirkungen des Frage-Antwort-Musters auf die Entscheidungsfindung

B	44.31	1	<u>ja</u> /	44.41
		2	<u>und ou dass er</u> äbe uf nachfrage hi is nid het chönne / zeige	
		3	wie ne Zsämehang mit em Gwüssenskonflikt besteit	

Extrakt 55: *Beispiel für die Beurteilung der Behörde von nicht entkräfteten Einwänden (Transkript RT09)*

Im Bewusstsein darum, dass sie ihm bei den Nachfragen z.T. auch Hilfeleistungen zur Ausräumung der Zweifel angeboten haben und es dem Gesuchsteller trotzdem nicht gelungen ist, diese zu entkräften, beurteilt die Behörde die Versäumnisse (welche sich auf alle Einwandblöcke anwenden lassen) des Gesuchstellers entsprechend negativ (vgl. Extrakt 55).

Widerspruch

Mit 4.5% Anteil aller Abweichungen vom Standard, stellt der „Widerspruch“ in Transkript RT09 (wie auch bei Transkript CH30) das am seltensten verwendete Beurteilungsinstrument der Behörde dar. Auf total 66 Äusserungen, die vom Standard abweichen, sind nur gerade deren 3 als Widerspruch formuliert.

B2	12.38	1	und wieso wüsst sie dänn	12.46
		2	dass untragbar isch /	
		3	wenn sie säge sie säge	
		4	sie heb e käi Empfindige derzu	
		5	also isch es bitz blöds Bi /	
		6	sie sie heb e käi Empfindige derzue	

Extrakt 56: Beispiel für einen Widerspruch (Transkript RT09)

In Extrakt 56 präsentiert die Behörde dem Gesuchsteller einen Widerspruch als syllogistischen Schluss⁶² der nicht konsistent ist. Mit dem Bezweiflungspartikel „denn“ (in PE1) verweist die Behörde auf die mangelnde Plausibilisierung in der Argumentation des Gesuchstellers. Hinweise auf mangelnde Plausibilisierung akzentuieren den Widerspruch zusätzlich und heben die Erwartung der Behörde in Bezug auf die Vermittlung von Glaubwürdigkeit speziell hervor. Mit dem Bezweiflungspartikel „denn“ gibt die Behörde zu erkennen, dass sie die Argumentation des Gesuchstellers bereits als unplausibel bewertet hat. In der Folge muss der Gesuchsteller den Widerspruch aufklären. Nur so kann er die bestehende Bewertung seiner Argumentation durch die Behörde positiv beeinflussen.

Auswirkungen von Extrakt 56 auf die Entscheidungsfindung

D	45.24	1	<u>den</u> Zusammenhang muss konnte er aber aber nicht eh / aufzeigen oder	45.30
		2	also / würd ich da näh	
B	45.30	1	ja / das han i (5 sec)	45.39
		2	also wei mer schribe	
		3	Gwüssensnot war keine spürbar	
D	45.40	1	würd ich säge	45.41
C	45.41	1	ja / keine Hinweise	45.43
D	45.44	1	ja die waren nicht	46.16
		2	Gewissensnot war nicht / spürbar [...]	
		3	er unternahm auch nichts um /	
		4	oder ab eh er het ja uf die Frage oder zum Tei	
		5	er unternahm auch nichts um (2 sec)	
		6	um um de um um de Punkt irgendwie (1 sec) eh zbetone	
		7.1	er het au ke Asträngige unternoh [...]	
		7.2	i dere Richtig	
		8	obwohl mir ne ja eigentlich uf /	
		9	ich wäiss nid	
		10	öpper vo öi het ne ja ufgforderet	
		11	ich wäiss nöd	
		12	öpps du gsi bisch	
		13	<u>1 [Name von A] ja</u>	
B	46.16	1	<u>was er empfindet</u>	46.18
		2	das hesch ne es paar Mal <u>gfragt oder</u>	
D	46.17	1	<u>ja denn</u> het er gseit	46.18
		2	<u>ja 's isch e so</u>	
B	46.19	1	<u>nähr</u> het er gseit	46.20
		2	er chönns nid säge	
D	46.20	1	<u>ja er chönnts</u> eh / <u>chönns nid</u> sägen oder	46.24

Extrakt 57: Beispiel für die Beurteilung der Behörde eines nicht aufgelösten Widerspruchs (Transkript RT09)

⁶² „Nach den Regeln der Logik vollzogene Denkschritte von Obersätzen [...] zur Folgerung [...]“ (Dorsch, 1987). Vgl. dazu auch Reimer, 1997.

Dass es dem Gesuchsteller während der Anhörung nicht gelungen ist, den Widerspruch bezüglich seiner Empfindungen aufzulösen, wird von der Behörde in der Entscheidungsfindung erwähnt und bewertet (vgl. Extrakt 57, D 45.44 PE1-PE10). Ob der Gesuchsteller seine Empfindungen nicht beschreiben konnte oder wollte spielt dabei keine Rolle. Die Behörde legt ihm sein Gesprächsverhalten in diesem Widerspruch als „mangelnde Anstrengung“ (D 45.44 PE7.1) (den Widerspruch aufzuklären) aus. Wie dies von der Behörde beurteilt wird, zeigen die Äusserungen von D (45.24) und B (45.30) eindrücklich.

Feststellende Bemerkung

Unter nicht Berücksichtigung der Kategorie „Divers“, (welche als Sammelkategorie für Abweichungen vom Standard - die jedoch nicht in jedem Fall mit Glaubwürdigkeit im Zusammenhang stehen müssen - verwendet wird), gehört die Kategorie „feststellende Bemerkungen“ in Transkript RT09 mit einem Anteil von 33.3% zu dem am zweithäufigsten eingesetzten Instrumenten zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit.

In Transkript RT09 fällt auf, dass sich die „feststellenden Bemerkungen“ durch grosse qualitative Unterschiede voneinander diskriminieren. So beziehen sich die „feststellenden Bemerkungen“ hier nicht nur auf inhaltliche Schlussfolgerungen bzw. Interpretationen der Äusserungen des Gesuchstellers. Die Behörde setzt sie auch als Instrumente zur Massregelung (bzw. zur Rollenklärung im Gespräch) ein. Dies tut sie mit metakommunikativen Anmerkungen zu der vorangegangenen Ausführung des Gesuchstellers (vgl. G1).

G1	15.46	1 dörf ih e Gägefrag stelle (2 sec) 2 was findet sie guet dra / 3 en Mänsch z'töde (2 sec)	15.54
B1	15.54	1 näi 2 das wüll ih nid beantworte 3 wüll sie müend ihri Gwüssensgründ liefere / 4 ich wills vo ihne Ghöre	16.01
G2	16.02	1 schlächt dra isch	16.03
B2	16.03	1 wenn sie mich chönne froge 2 de händ sie en Antwort in petto 3 <u>was</u> isch das für en Antwort / 4 die möcht ich gärn ghöre (2 sec)	16.09

Extrakt 58: Beispiel für eine Äusserungsabfolge an deren Ende eine feststellende Bemerkung als Instrument zur Massregelung des Gesuchstellers eingesetzt wird (Transkript RT09)

In Extrakt 58 äussert sich die Behörde in B2 ausschliesslich auf der metakommunikativen Ebene zu der Äusserung des Gesuchstellers in G1. So geht sie in B2 unter PE1 und 2 erst indirekt auf die Rollenverletzung des Gesuchstellers ein⁶³. Mit der Äusserung PE2 unterstellt die Behörde dem Gesuchsteller, dass er zwar eine Antwort auf ihre Frage hat, diese jedoch nicht ausführt. Die Tatsache, dass die Behörde in ihrer Äusserung auf einen formalen Verstoss aufmerksam macht, ist ein Hinweis darauf, dass sie nicht gewillt ist, über den Rollenverstoss hinwegzusehen, bzw. ihn kommentarlos hinzunehmen. In PE3 und 4 spricht die Behörde wörtlich an, was sie formal vom Gesuchsteller erwartet (eine Antwort) und unterstreicht dies mit einer metakommunikativen Bemerkung mit subjektivem Bezug. Nun, da die Erwartung der Behörde so klar kommuniziert ist, hat der Gesuchsteller keine andere Wahl, als die Antwort auf die vorangegangene Frage zu liefern.

⁶³ B2 kann hier auch als Widerspruch auf metakommunikativer Ebene aufgefasst werden: Ein syllogischer Schluss in PE1 und PE2 der von der Behörde in PE3 und PE4 dem Gesuchsteller als Frage präsentiert wird.

Auswirkungen von Extrakt 58 auf die Entscheidungsfindung:

Eine „feststellende Bemerkung“ mag auf den ersten Blick hinsichtlich der Beurteilung von Glaubwürdigkeit weniger schwer wiegen als ein formulierter Widerspruch. Wird sie jedoch als Instrument zur Massregelung des Gesuchstellers eingesetzt, kann dies ein Hinweis darauf sein, dass die Behörde die Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers in diesem Punkt negativ beurteilt. Extrakt 59, ein Ausschnitt aus der Entscheidungsfindung, unterstützt diese Interpretation:

D	22.55	1.1	het er / es zier / er het / jo er het en Art die Frog lächerlich gmacht oder	23.01
B	23.02	1	ja	23.02
D	23.02	1.2	oder i siner <u>Antwort oder</u>	23.09
		2	<u>und da han ich eh /</u>	
		3	denn das dini Frog chame würllich / als echti Frag uffasse	
A	23.03	1	<u>und hät denn gfragt Gegenantwort</u>	23.05
		2	<u>was isch guet dra</u>	
D	23.09	1	aber er het das gseit ja /	23.18
		2	<u>was isch dra guet oder / was isch</u>	
		3	<u>irgendwie die / zu unrecht die Frage lächerlich gmacht oder</u>	
B	23.12	1	<u>mhm / wöu er's nid het gwüsst (1 sec) mhm</u>	23.15

Extrakt 59: Beispiel dafür, dass sich eine feststellende Bemerkung, die als Instrument zur Massregelung des Gesuchstellers eingesetzt wurde, negativ auf die Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers auswirken kann (Transkript RT09).

Extrakt 59 macht deutlich, wie sich ein *Rollenverstoss* durch den Gesuchsteller negativ auf die Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit auswirken kann. Die Auswirkungen einer Verletzung der Asymmetrie der Gesprächsrollen darf nicht unterschätzt werden, denn sie wird im vorliegenden Fall direkt mit der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers in Verbindung gebracht.

Extrakt 60 dokumentiert erneut, dass sich die „feststellende Bemerkung“ in Transkript RT09 nicht immer auf den Inhalt der Äusserung des Gesuchstellers beziehen muss.

G1	16.11	1	also Nummer 1 (2 sec)	16.34
		2	was schlächt isch eine z'töde isch /	
		3	mi / schafft uswürlige	
		4	wo me no nüd vorher cha erkänne /	
		5	dä wo tötet isch	
		6	überchonnt vielleicht vo däne uswürlige no nid viel z'Gspüre /	
		7	aber ich dänk die ganz Familie u die ganze Fründe dr ganz Verwandtechräis	
		8	mi richtet viel meh unhäil a	
		9	das me jemals wieder cha guet mache	
	16.35	1	mhm	16.35
	16.36	1	das isch für mich eigentlech dr hauptsächlech Grund	16.38
B2	16.39	1	mhm das isch jetz erschtens gsi /	16.43
		2	sie händ agfange mit erschtens	

Extrakt 60: Beispiel für eine feststellende Bemerkung mit metakommunikativem Inhalt (Transkript RT09)

Die Behörde macht den Gesuchsteller in B2 mit einer metakommunikativen Äusserung darauf aufmerksam, dass er in seiner Antwort Erwartungen geweckt hat, die er nun nicht hält. In der Einführung seiner Antwort, hat der Gesuchsteller erläutert „also Nummer 1 (2 sec) was schlächt isch eine z'töde isch [...]“. Entsprechend erwartet die Behörde die Aufzählung noch

weiterer Nummern. Gelingt es dem Gesuchsteller nicht, die geweckten Erwartungen zu erfüllen, kann sich dies negativ auf die Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit auswirken.

Auswirkung von Extrakt 60 auf die Entscheidungsfindung:

Dass sich durch den Gesuchsteller geweckte Erwartungen, die er schliesslich nicht erfüllt, negativ auf die Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit auswirken, dokumentiert folgender Ausschnitt aus der Entscheidungsfindung (vgl. Extrakt 60):

B	23.50	1	vor allem am da het er näher gseit erschtens oder	23.56
		2	u nähr het er <u>hesch gseit</u>	
		3	<u>was isch ds er</u>	
		4	<u>und nähr het er gseit ah ja eh</u>	
A	23.53	1	da häm er eigentlech ds Zweitens erwartet /	24.00
		2	<u>aber er het ja nid welle / oder (1 sec)</u>	
		3	ah jo na muess i natürli noh nes Zwäitens bringe also	

Extrakt 61: Beispiel für eine feststellende Bemerkung mit metakommunikativem Inhalt (Transkript RT09)

Es kann nicht grundsätzlich gesagt werden, dass metakommunikative Bemerkungen in Anhörungen ein seltenes Phänomen sind und alleine deshalb auf eine kritische Phase im Gespräch hinweisen. Im Verlauf des Gesprächs kommt es immer wieder zu metakommunikativen Bemerkungen, diese sind jedoch in den häufigsten Fällen nicht wertende und/oder eingebettet in einer sachbezogenen Äusserung (vgl. Extrakt 62).

B2	35.25	1	sie händ itz s / mir händ itz ihres Bild quasi gseh	35.43
		2	also sie / mit em Sälbtbewusstsi chönnt sie Gwalt abwände	
		3	aber s rings um sie ume / chunnt Gwalt vor	
		4	und und mir müend die tägliche zur Kenntnis näh /	
		5	reali Gwalt gspielti Gwalt / wie würkt de das uf sie (1 sec)	

Extrakt 62: Beispiel für eine metakommunikative Bemerkung, eingebettet in einer sachbezogenen Äusserung (Einwand) (Transkript RT09)

Die Auffälligkeit in Extrakt 58 und Extrakt 60 besteht darin, dass die metakommunikativen Bemerkungen isoliert auftreten (also ohne Einbettung in einer sachbezogenen Äusserung) und dass der Gesuchsteller darin explizit angesprochen wird. So lässt die Behörde keinen Zweifel daran, dass sie jetzt vom Gesuchsteller eine entsprechende Ausführung erwartet. Dadurch, dass die Bemerkung isoliert auftritt und darin keine sachlichen Anhaltspunkte erwähnt werden, ist der Gesuchsteller bei der Auflösung dieses Handlungsproblems auf sich selber gestellt. Die Verweigerung der Behörde, dem Gesuchsteller in ihrer „feststellenden Bemerkung“ einen inhaltsbezogenen Anhaltspunkt zu liefern kann als Hinweis darauf interpretiert werden, dass der Kooperationswille der Behörde mit dem Gesuchsteller in Bezug auf dieses Thema nicht mehr vorhanden ist. Wenn man bedenkt, dass die Kooperation zwischen den beiden Parteien eine Grundvoraussetzung für den gegenseitigen Verstehensprozess bildet und dieser für die Beurteilung der Glaubwürdigkeit elementar ist, so lässt die Verweigerung der Behörde nicht auf eine positive Beurteilung der Glaubwürdigkeit (in der aktuellen Gesprächsthematik) hinweisen. Dass sich die Behörde in der Anhörung der gegenseitigen Kooperation verweigert ist äusserst selten. In den vorliegenden Transkripten konnte dieses Verhalten auf Seiten der Behörde nur bei Anhörung RT09 festgestellt werden.

Divers

Mit einem Anteil von 24.2% wird die Kategorie „Divers“ relativ häufig (insgesamt 16 Mal), jedoch nicht so häufig wie die Kategorien „Einwand“ und „feststellende Bemerkung“ verwendet. Zwar handelt es sich bei der Kategorie um eine Sammelkategorie von diversen Abweichungen vom Standard, trotzdem stehen nicht alle davon in *direktem* Zusammenhang mit Glaubwürdigkeit. Dies erklärt möglicherweise, weshalb die Behörde die Instrumente „Einwand“ und „feststellende Bemerkung“ häufiger für die Beurteilung von Glaubwürdigkeit einsetzt als die Kategorie „Divers“. Wie bereits unter 5.3 erwähnt, gibt es innerhalb „Divers“ zwei Kategorien, die besonderes Augenmerk verdienen: „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ und „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“. In Transkript RT09 ist es insbesondere letztere Kategorie, die eine genauere Betrachtung verdient. Die Kategorie „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ wird zwar nicht *direkt* für die Beurteilung von Glaubwürdigkeit eingesetzt. Die Häufigkeit ihrer Verwendung jedoch beeinflusst den Prozess der Beurteilung der Glaubwürdigkeit in besonderem Masse.

Von total 16 Äusserungen in „Divers“ lassen sich deren 9 der Kategorie „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ zuordnen. Der Name der Kategorie impliziert bereits die Besonderheit dieser Äusserungsform: Die Rollen zwischen Behörde und Gesuchsteller wurden vertauscht und zwar auf Initiative des Gesuchstellers. Ist die Rollenverteilung in der Anhörung so, dass die Behörde dem Gesuchsteller die Fragen stellt, so ist bei dieser Kategorie genau das Gegenteil der Fall. Wie bereits unter 5.3 erwähnt, kann es sich dabei um Verständnisfragen oder um Gegenfragen handeln. In jedem Fall bedeutet das Auftreten dieser Kategorie, dass der Gesuchsteller seine Rolle verletzt (mit einer Ausnahme: wenn er zu verstehen gibt, dass er die Frage akustisch nicht verstanden hat) und die Asymmetrie des Gesprächs (in dieser Phase) zu seinen Gunsten gewendet hat.

Um besser verstehen zu können, wie die Kommission den Einsatz dieses Instruments erlebt, muss bei der Analyse die vorangehende Äusserung des Gesuchstellers mitberücksichtigt werden. Sie gibt Auskunft darüber, ob es sich bei der Äusserung des Gesuchstellers um eine Frage gehandelt hat, die dem Verstehensprozess zwischen Gesuchsteller und Behörde dienlich ist. In diesem Fall steht die Antwort der Behörde in Zusammenhang mit ihrer Gesprächsaufgabe. D.h., die Behörde unterstützt den Gesuchsteller bei der Bewältigung seiner Gesprächsaufgabe und erhält dadurch mehr Informationen, um die Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit vorzunehmen. Wenn die Antwort der Behörde jedoch nicht im Zusammenhang mit dem Verstehensprozess steht, so kann davon ausgegangen werden, dass es sich bei der Frage des Gesuchstellers nicht um eine verständnisbezogene Frage gehandelt hat (vgl. Extrakt 63). Und in diesem Zusammenhang stellt sich der Behörde natürlich die Frage, was der Gesuchsteller mit seiner Frage bezwecken wollte. Wenn sich die Behörde mehrmals mit Fragen des Gesuchstellers auseinandersetzen muss, die nicht im Zusammenhang mit dem Verstehensprozess stehen, so wirkt sich dies insgesamt negativ auf die Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit aus.

G1	15.46	1	dörf ih e Gägefrag stelle (2 sec)	15.54
		2	was findet sie guet dra /	
		3	en Mänsch z'töde (2 sec)	
B2	15.54	1	näi	16.01
		2	das wüll ih nid beantworte	
		3	wüll sie müend ihri Gwüssensgründ liefere /	
		4	ich wills vo ihne Ghöre	

Extrakt 63: Beispiel der Kategorie „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ in der die Frage des Gesuchstellers und entsprechend die Antwort der Behörde nicht in Zusammenhang mit dem Verstehensprozess steht (Transkript RT09)

Auswirkungen von Extrakt 63 auf die Entscheidungsfindung:

Gegenfragen des Gesuchstellers, die nicht dem Verstehensprozess dienen, sind aufgrund des Settings nicht angebracht. Auch wenn sich in Anhörung RT09 „nur“ drei Gegenfragen des Gesuchstellers nicht auf den Verstehensprozess beziehen, haben sie doch einen grossen Einfluss auf seine Glaubwürdigkeitsbeurteilung. Dies illustriert folgender Ausschnitt aus der Entscheidungsfindung.

B	22.30	da wo d'ne hesch gfragt / weshalb / isch es schlächt e Mönsch ztöde das er het er eifach wahrschinlech nid <u>gwüsst</u> / nähr het er gfragt / <u>nähr hesch zrügghragt</u>	22.39
A	22.38	<u>ja ich ha doch gwüsst</u> / eh ich han en ja gfragt ö öb er das irgendwie christlich tuet begründe o oder süsch öppis <u>seit er</u> eifach us sich also	22.46
A	22.47	us dr <u>Bruscht</u> / us nüt us us em <u>heitere</u> Himmel oder <u>und hät denn gfragt</u> <u>Gegenantwort was isch guet dra</u>	23.05
D	23.09	aber er het das gseit ja / <u>was isch dra guet oder</u> / <u>was isch irgendwie die</u> / zu unrecht die Frage lächerlich gmacht oder	23.18
B	23.12	<u>mhm / wöu er's nid het gwüsst (1 sec) mhm</u>	23.15
D	23.18	denn er het ja i (lacht) tue ich ha au erwartet jetz säit er / itz chunnt er mit dr ethische Begründig <u>oder</u>	23.24
A	23.24	<u>oder d'Erziehig oder irgend ja irgendöppis häm mer erwartet ja</u>	23.27
D	23.25	<u>oder ja irgend e Begründig aber er</u> (lacht) het eifach e so / Gegefrog ja wa isch dra guet (lacht) oder das isch natürl / (lacht) da isch / <u>ja es isch</u>	23.33
B	23.33	<u>das isch</u> wie das wo mer im Seminar het gha das Mecha Mechanismus bi pinleche Frage oder persönleche Frage we me nid <u>weiss</u>	23.39
C	23.38	<u>mhm Gägefrag</u>	23.39
B	23.39	sech grad schütze <u>gegefrage</u>	23.41
C	23.41	<u>Uswichstrategie</u>	23.42
A	23.42	<u>Uswichstrategie genau da</u> het er massehaft gha fasch jedi Frog isch zersch mit ere Uswichstrategie cho	23.48

Extrakt 64: Beispiel dafür, wie die Behörde nicht verstehensbezogene Fragen des Gesuchstellers interpretiert. (Transkript RT09)

In Extrakt 64 hält die Behörde fest, wie sie das Verhalten des Gesuchstellers in Bezug auf seine Gegenfrage interpretiert. Seine Gegenfrage wird als „Ausweichstrategie“ bezeichnet. Bei einer Anzahl von 9 „Antworten auf die Frage des Gesuchstellers“ wirkt sich dies entsprechend negativ auf die Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit aus (auch wenn nicht jeder Auslöser für eine Äusserung dieser Kategorie als eine nicht-verständnisbezogene Gegenfrage des Gesuchstellers bezeichnet werden kann). Die Äusserung von A 23.42 zeigt schliesslich, dass nicht nur das Instrument der Gegenfrage als Ausweichstrategie, sondern eine andere Besonderheit⁶⁴ in der Art der Beantwortung der Fragen von Gesuchsteller RT09 als Ausweichmanöver interpretiert wird.

⁶⁴ Gesuchsteller RT09 führt in dreizehn Fällen seine Antworten mit einer Wiederholung der Frage der Behörde ein. Auf diese Besonderheit bezieht sich die Aussage von A 23.42 „[...] fasch jedi Frog isch zersch mit ere Uswichstrategie cho“

Zusammenfassung der Analyseergebnisse in tabellarischer Form:

Transkript RT09; Ablehnung 3:0					
Instrumente	Charakteristiken der Instrumente und Verwendungshäufigkeit				
	Häufigkeit	Einwandblock	mit expl. Frage	ohne expl. Frage	mit Bewertungskrit.
Einwand	am häufigsten	4x vorhanden		Mehrheit	2x
Widerspruch	am wenigsten				
					mit Massregelung
Feststellende Bemerkung	am zweithäufigsten				ja
			Abfolgen Äusserungen der B nicht an GS	Antworten auf Fragen des GS	
Divers	am dritthäufigsten		keine	9	
Besonderheiten	isolierte metakommunikative Äusserungen; Massregelungen				

Tabelle 14: Zusammenfassung der Analyseergebnisse von Transkript RT09 (3:0 Ablehnung) in tabellarischer Form

5.3.1.5. Auswertung Transkript ON17 (Ablehnung 3:0)

Vom Standard abweichende Äusserungen in B2	ON17 Ablehnung
Einwand	31%
Widerspruch	2.4%
Feststellende Bemerkung	47.6%
Divers	19%
Total	100%

Tabelle 15: Vergleich der Kategorien der vom Standard abweichenden Äusserungen in B2 von Transkript ON17 (3:0 Ablehnung) (100% = alle nicht-standardkonformen Äusserungen des Transkripts).

Bei Transkript ON17 handelt es sich um eine Anhörung, die mit einem 3:0 Entscheid gegen eine Zulassung zum Zivildienst geendet hat.

Beschreibung der Tabelle:

Tabelle 15 zeigt die Verteilung aller vom Standard abweichenden Äusserungen in Transkript ON17, aufgeteilt in die einzelnen Kategorien. Die „feststellende Bemerkung“, stellt mit 47.6% das von der Behörde am häufigsten zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers eingesetzte Instrument dar. Im Anschluss daran folg das Instrument „Einwand“ mit 31.0%. Mit 19.0% ist die Kategorie „Divers“ das von der Behörde am dritthäufigsten zur Glaubwürdigkeitsbeurteilung eingesetzte Instrument. Am Ende der Verteilungsskala rangiert der „Widerspruch“ mit 2.4%.

Einwand

Im Gegensatz zu Transkript CH30 und RT09 ist das Äusserungsformat „Einwand“ bei Transkript ON17 nicht das von der Behörde am meisten eingesetzte Instrument zur Beurteilung von Glaubwürdigkeit. Mit 31% rangiert der „Einwand“ erst auf Platz zwei der Kategorien der vom Standard abweichenden Äusserungen. (Mit 47.6% wird das Instrument „feststellende Bemerkungen“ von der Behörde in Transkript ON17 am häufigsten verwendet).

Die „Einwände“ in Transkript ON17 weisen, bis auf eine Ausnahme (vgl. Extrakt 65), keine erwähnenswerten Besonderheiten auf. So treten sowohl Einwände mit explizit formulierten Fragen und ohne Fragen, als auch mit und ohne subjektive Bezüge auf. Jedoch tritt auch in Transkript ON17 – wie bereits in Transkript RT09 und CH30 – ein Einwandblock auf. Dies deutet darauf hin, dass Gesuchsteller ON17 den geäusserten Zweifel nicht auf Anhieb zu zerstreuen vermochte. Ob sich die wiederholten Einwände auf Grund mangelnder Kooperation wie bei Transkript RT09 oder auf Grund eines mangelnden Konkretisierungsgrades wie bei Transkript CH30 ergeben haben, kann erst nach einer detaillierten Betrachtung des Einwandblocks beantwortet werden.

Vor der differenzierten Betrachtung des Einwandblocks soll jedoch der Einwand, der sich bei Transkript ON17 von den anderen Einwänden abhebt, näher betrachtet werden.

B2	21.55	1	ich gsehn jetz do d de Bezug zu de Moral nid unbedingt bi dem Bischpöu	22.07
		2	aso wo isch jetz dä für si	
		3	wo isch jetz do dä moralisch Aschpächt /	
		4	bi dem Bischpöu mittem Waffedepod bewachä	

Extrakt 65: Beispiel für einen „Einwand“. (Transkript ON17)

Der Einwand in Extrakt 65 beinhaltet in PE1 den Hinweis auf ein spezifisches Beurteilungskriterium zur Beurteilung des Gewissenskonflikts „[...] Bezug zu de Moral [...]“, was ihn auffällig macht⁶⁵. In den Einwänden der Behörde wird nur sehr selten auf ein Beurteilungskriterium für den Gewissenskonflikt verwiesen. In der Regel wird der Einwand mit Bestandteilen aus der Äusserung des Gesuchstellers konstruiert, um die relevanten Beurteilungskriterien nicht aufzudecken. Denn der Hinweis auf ein Beurteilungskriterium kann dem Gesuchsteller als Orientierung nützlich sein und zeigt ihm auf, welche Bestandteile auf Seiten der Behörde für die Konstruktion eines Gewissenskonfliktes notwendig sind. Wenn also die Behörde in ihrem Einwand auf ein Beurteilungskriterium hinweist, leistet sie dem Gesuchsteller für seine Argumentation Hilfeleistung und ermöglicht ihm u.U. auch, die Behörde leichter zu täuschen bzw. ihr fingierte Belege für den Gewissenskonflikt zu präsentieren. Er weiss dann, in Bezug auf „was“ seine Argumentation für die Behörde nicht stimmig ist. Nachdem die Behörde während des Anhörungsgesprächs nur sehr selten Beurteilungskriterien erwähnt, kann ein expliziter Hinweis auf eine Dimension auch so interpretiert werden, dass die Behörde mit der bisherigen Argumentation (in diesem speziellen Themenkomplex) des Gesuchstellers keine verwertbaren Informationen zur Beurteilung seines Gewissenskonflikts erhält. Dies könnte auf eine *kritische Phase* in der Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit hinweisen.

⁶⁵ Moralische Werte und Normen bzw. die Herleitung derselben, stellen in der Anhörung (gemäss Gesprächsplan) ein wichtiges Beurteilungskriterium dar.

Auswirkungen von Extrakt 65 auf die Entscheidungsfindung:

In der Entscheidungsfindung findet der Einwand in Extrakt 65 hinsichtlich des mangelnden „Bezugs zu der Moral“ bei dem durch den Gesuchsteller genannten Beispiel keinen Eingang. Dies kann so interpretiert werden, dass es dem Gesuchsteller in seiner Reaktion auf den Einwand gelungen ist, den Zweifel der Behörde zu zerstreuen. Die untenstehend abgebildete Antwort des Gesuchstellers auf Extrakt 65 legt diese Interpretation nahe:

G1	22.15	1	näi das isch jetz nur äs Bischpiil gsi	24.05
		2	aso wo das isch öppä s'äinzigä gsi	
		3	wo öis biibracht worde isch	
		4	wie tuet me innere Situation mit Waffä oder Handlä überhaupt / aber	
			eh s'isch nüt irgendwiä / bracht worde (2 sec)	
		5	ebä wämmer innere Situat innere Konfliktsituation inechunnt /	
		6	wie tuet me sich eh da vürhaltä	
		7	dörf me grad druflos	
		8	oder / isches sinnvoll grad druflos z'schüüssä	
		9	isches sinnvoll sich zrug z'ziäh	
		10	isches sinnvoller irgendwiä d'Waffe weg z'rüehrä /	
		11	eeeehhhh echt ä wiissi Fahnä z'schwänkä äifach so Sachä /	
		12	oder eh irgendwie ufene Gägnär iz'gah	
		13	das das hätt's das isch gar nöd die Idee isch scho gar nöd ume gsi	
		14	aso s'isch äifach nu vom Gägnär gred <i>wordä</i> /	
		15	und de gilt's z'überbüütä im Waffehandwerch (2 sec) ja	
		16	<u>det isches</u> äifach die moralischi Unterschüützig igendwiä / völlig	
			gfehlt	
		17	ich gläub	
		18	das / das fehlt im ganzä Militer	
		19	höchstens villicht ich ha ä scho so ne / en Corpskommandant	
		20	dasch irgendwie grad underem General	
		21	ich wäiss nöd / ehm /	
		22	aso ich ha scho so äinä ghört redä	
		23	und det hanich scho müesse sägä	
		24	mol de de hät sich das ä scho mal überläit	
		25	und (2 sec) ja und de isch irgendwo moralisch scho no fescht	
		26.1	aber de de gros / oder s'Gros vo vo de läitändä Personä im Militär	
		27	han ich's Gfühl	
		26.2	die sind / irgendwo uf ihri / voll uf ihri Waffägattig schpezialisiert ä no	
			Fän dävo /	
		28	und meh wüssäts äigentlich überhaupt nöd (2 sec)	
		29	aso ebä wänn ich det bis under sottigä Lüt müessti dienä und mitziäh	
			(2 sec)	
		30	ja diä händ die händ sich gar nöd Alternative überläit	

Extrakt 66: Antwort des Gesuchstellers auf Extrakt 65 (Transkript ON17)

Extrakt 67 illustriert, wie eine unbefriedigende Antwort des Gesuchstellers auf einen geäußerten Einwand der Behörde eine ganze Reihe weiterer Einwände nach sich ziehen kann.

B1	34.29	1	aber si sind nöd dr Überzüügig gsi	34.44
		2	das si jetzd ihri inneri Haltig müessted läbä / konsequänt (3 sec)	
		3	wie jetzd dä Mahatma Ghandi ä Gwaltlosigkäit ä bis zur letzschtä	
		4	Konsequänz gläbt het	
			ä drfür is Gfängnis isch zum Biischpil	
G1	34.45	1	ja ich ha läider nid dr ganz diä persönlich Grössli villicht wie dr	34.51
			Mahatma <u>Ghandi</u> abär	
B2	34.52	1	abär hät das für si än Konflikt usglöst aso än innärä Zwischt	34.55

G2	34.55	1	ich has äifach sehr ungärn gmacht /	35.11
		2	s Handgranatä rüärä	
		3	ich ha / dänkt	
		4	abschaltä	
		5	jetzd rüersch das Ding hindere (2 sec)	
		6	dänksch ja würklich	
		7	das isch jetzd äin Üebigsfall halbär	
		8	aber sss du machsch das	
		9	wies jetz de wot und fertig aso	
B3	35.11	1	aber wurum händ sis ungern gmacht /	35.18
		2	es git em ix vürschideni Gründ	
		3	worum me das ungärn macht	
G3	35.18	1.1	ja äinersiits (2 sec) villich no chli Umwälsächä aber eh das das /	35.24
			ghört	
		2	gläub	
		1.2	nid da anä	
B4	35.25	1	momou	35.25

Extrakt 67: Beispiel für vier einander anschliessende Einwände (Transkript ON17)

In der Äusserung des Gesuchstellers vor B1 legt dieser dar, weshalb er trotz seiner Grundsätze (welche ihm den Militärdienst verbieten) in den Militärdienst gegangen ist und dort mitgearbeitet hat ohne sich zu verweigern (wie andere dies in seiner Einheit getan hatten). Die Behörde reagiert auf diese Antwort mit einem Einwand und will wissen, wie konsequent der Gesuchsteller seine Überzeugung lebt, d.h., wie zwingend für ihn seine Grundsätze sind. Als Beispiel für eine konsequente Haltung nennt sie dabei Ghandi. In G1 geht der Gesuchsteller nun nicht auf den Einwand ein, sondern stellt fest, dass er nicht die Grösse von Ghandi habe. Nachdem der Einwand der Behörde nicht aufgelöst ist, versucht diese in B2 den Gesuchsteller erneut an den Einwand heranzuführen. Auch in der darauf folgenden Äusserung des Gesuchstellers (G2) gelingt es diesem nicht, den Zweifel der Behörde zu zerstreuen. Und so wird der Gesuchsteller noch zwei weitere Male (in B3 und B4) mit Einwänden der Behörde konfrontiert.

War der Grund für die Einwandblöcke bei Transkript RT09 die mangelnde Kooperation des Gesuchstellers und bei Transkript CH30 der mangelnde Konkretisierungsgrad der Antworten des Gesuchstellers, so liegt der Grund für die Anhäufung von Einwänden bei Transkript ON17 daran, dass der Gesuchsteller bei seinen Ausführungen nicht auf die Zweifel der Behörde eingeht. Erst in G3 geht der Gesuchsteller auf den Einwand der Behörde ein (um seine Erklärung auch gleich wieder zurückzuziehen, worauf von der Behörde erneut ein Einwand – „momou“ – folgt).

Bisher konnten drei Gründe festgestellt werden, weshalb es bei den Gesprächen zu Anhäufungen von Einwänden kommen kann:

- Der Gesuchsteller kooperiert nicht einwandfrei mit der Behörde. (Transkript RT09)
- Die Ausführungen des Gesuchstellers auf einen Einwand der Behörde weisen einen mangelnden Konkretisierungsgrad auf. (Transkript CH30)
- Der Gesuchsteller geht bei seinen Ausführungen nicht auf den genannten Einwand ein, sondern konzentriert sich in seinen Ausführungen auf andere Inhalte. (Transkript ON17)

Fazit:

Einwandblöcke stellen Reaktionen der Behörde auf spezifische Verhaltensweisen des Gesuchstellers dar (G1-B2). Diesen Verhaltensweisen ist gemeinsam, dass der Gesuchsteller der Behörde in irgendeiner Weise ausweicht. Einwandblöcke sind eine verschärfte Form der

Informationsaufforderung. Die Behörde verknüpft ihre Belegforderung mit Glaubwürdigkeitsmerkmalen.

Auswirkungen von Extrakt 67 auf die Entscheidungsfindung:

Extrakt 68 zeigt, wie die Behörde ihr wiederholtes Insistieren auf die Auflösung ihres initialen Einwandes (vgl. Extrakt 67, B1) in der Entscheidungsfindung interpretiert. Es wird hier von Behördemitglied C (unter C 04.46 PE1-PE5) als „wiederholtes Hand bieten“ bezeichnet. Dass es Gesuchsteller ON17 trotz Hilfeleistung der Behörde nicht gelungen ist, den Einwand zu entkräften, wird von ihr als Zeichen der „nicht Verinnerlichung“ (vgl. A 05.28 PE4) des Gewissenskonflikts interpretiert. Diese „nicht Verinnerlichung“ kann so gedeutet werden, dass der Wert oder die Norm „Gewaltlosigkeit“ beim Gesuchsteller als zuwenig zentral erachtet wird. Die Zentralität wird hier über den mangelnden Ausdruck von Emotionen beim Gesuchsteller ermittelt (vgl. A 05.40 PE3+PE4).

C	04.46	1 i has Gfüeu 2 mir hend en überall öppe ä chli Hand botte 3 ä Hand änegschtreckt 4 das är hät chönne öppis druf legge 5 aber er het immer nüt druf gläit aso eh / 6 i wett en gärn zuelo 7 aber i ich wäiss nid wie begründe 8 <i>ich gseh</i> ä gar kä Gwüessesnot nienä eigentlech 9 aso de Konflikt isch scho do / 10 zwüsche däm was är as Ideal aluegt 11 und was z'Midi z'Militär vürkörperet 12 disch ganz klar aber (2 sec) 13 äs isch ä ke Not nienä 14 ich ha die nie gschpüürt / 15 weder weder im Usdruck nonverbal no susch nid	05.28
A	04.52	1 <u>mhm</u>	04.52
B	05.04	1 <i>mhm</i>	05.04
B	05.12	1 mhm	05.12
A	05.19	1 aber ja	05.12
A	05.28	1 für mich hangets irgendwiä drmit zämä 2 dass är zwor Asätz het eh oder 3 är wet är find das idrücklech dr Ghandi 4 aber es isch nid so sehr vürinnerlecht	05.38
B	05.38	1 äs isch nid är / 2 <u>as</u> isch nid / ja	05.40
C	05.39	1 <u>jo</u>	
A	05.40	1 äs isch nid äs isch nid vürin 2 er het gueti Argumänt gäge s'Militär z'si / eh 3 är cha ze se mängisch oder aber das sind äbe eh das dü aber eh me 4 gschpüürt nid ä so / 5 das nä gschpüürt nid dass nä / eh dass ärs iägnö het dunkt'z mich	05.56

Extrakt 68: Beispiel für die Auswirkungen eines Einwandblocks auf die Entscheidungsfindung (Transkript ON17)

Im späteren Verlauf der Entscheidungsfindung kann erkannt werden, wie dieses „nicht Verinnerlichen“ des Gewissenskonflikts bzw. der nicht aufgelöste Einwand sich auf die Glaubwürdigkeit desselben auswirkt (vgl. Extrakt 69).

A	16.58	1	so rationali Argumänt (2sec) wo me wo n'er nid het chönnä (3 sec) wo n'er z'wenig het chönnä vürmittlä	17.14
		2	dass si für ihn säuber hochschtpersönlech äbä (2 sec) vürpflichtend sind	
B	17.38	1	auso der Mensch als Mensch wirkte der GS glaubwürdig	17.48
		2	der Gewissenskonflikt hingegen wirkte für / äh ihn nicht in jedem Fall verpflichtend	

Extrakt 69: Beispiel die Auswirkung eines nicht aufgelösten Einwands auf die Entscheidungsfindung (Transkript ON17)

Extrakt 69 zeigt, dass die Behörde zwischen personenbezogener und sachverhaltsbezogener Glaubwürdigkeit unterscheidet. Die mangelnde Glaubwürdigkeit wird hier dem Sachverhalt (dem Gewissenskonflikt) attribuiert und nicht der Person. Hinsichtlich des Attributionsmodells von Fiedler & Schmitt (1998) kann das Resultat dieser Attribution hier als Irrtum und nicht als Täuschung betrachtet werden.

Widerspruch

Transkript ON17 weist im Total aller vom Standard abweichenden Äusserungen lediglich einen Widerspruch auf. Dieser verfügt jedoch über keine Auffälligkeit, welche ihn gegenüber anderen Widersprüchen erwähnenswert machen würde. Generell kann festgehalten werden, dass der Widerspruch das am seltensten verwendete Instrument für die Beurteilung der Glaubwürdigkeit ist. Ein Grund dafür könnte sein, dass die Konstruktion eines Widerspruchs eine höhere kognitive Leistung erfordert (nämlich das Erinnern und Vergleichen zweier Sachverhalte), als beispielsweise die Konstruktion eines Einwands, wo zu einem unmittelbar präsenten Sachverhalt eine Gegenposition eingenommen wird.

Feststellende Bemerkung

Mit 47.6% ist die Kategorie „feststellende Bemerkung“ das in Transkript ON17 am häufigsten verwendete Instrument zur Beurteilung von Glaubwürdigkeit. Von insgesamt 42 vom Standard abweichenden Äusserungen werden deren 20 zu der Kategorie „feststellende Bemerkung“ gezählt. Wie bereits in der Analyse der vorangehenden Transkripte erwähnt, kann die „feststellende Bemerkung“ als inhaltliche Schlussfolgerung bzw. Interpretation der Äusserung des Gesuchstellers und somit als Verständnisabsicherung der Behörde bezeichnet werden.

Bei Transkript ON17 halten sich die „feststellenden Bemerkungen“ mit bzw. ohne expliziter Frage in etwa die Waage. Diesbezüglich kann nicht auf einen erwähnenswerten Unterschied hingewiesen werden. Ähnlich wie bei Transkript CH30 treten die meisten Äusserungen dieser Form mit einer sprachlichen Markierung auf. Um Redundanzen zu vermeiden, werde ich im Folgenden nicht weiter auf unauffällige „feststellende Bemerkungen“ eingehen, sondern mich nur auf Äusserungen dieses Formats konzentrieren, welche sich durch eine Auffälligkeit von den anderen abheben.

B2	22.47	1	si si bruchid nä	22.50
		2	denn isch für si au ä Hintergrund	
		3	nimm ich a	

Extrakt 70: Beispiel für eine „feststellende Bemerkung“ mit metakommunikativem Inhalt . (Transkript ON17)

In Extrakt 70 bezieht sich die Behörde in PE1 auf einen Begriff, welcher der Gesuchsteller in einer seiner vorangehenden Äusserungen als Begründung für seinen Gewissenskonflikt verwendet hat. Dort hat der Gesuchsteller von einer „ethnischen Verantwortung“ gesprochen. In der Folgefrage will die Behörde vom Gesuchsteller wissen, was dieser denn unter einer „ethnischen Verantwortung“ versteht. Der Gesuchsteller reagiert mit einer Ausweichstrategie, indem er darauf hinweist, dass dieser Begriff „no än schwirige Begriff“ sei. Hier setzt die in Extrakt 70 dargestellte „feststellende Bemerkung“ der Behörde ein. Wie bereits unter den in Transkript RT09 erwähnten Interpretationen (vgl. Extrakt 60, Seite 150) zu den „feststellenden Bemerkungen“ mit ausschliesslich metakommunikativem Inhalt, hat auch Gesuchsteller ON17 in seinen vorangehenden Äusserungen Erwartungen geweckt (indem er den Begriff „ethnische Verantwortung“ verwendet), die er nicht erfüllt hat und auf welche die Behörde nun aber zurückkommt. D.h., die Behörde korrigiert hier ein Ausweichmanöver des Gesuchstellers, indem sie auf den von ihm verwendeten Begriff beharrt. Dies tut sie unter Verwendung einer metakommunikativen Äusserung, die keinen inhaltlichen Hinweis aufweist. Dadurch, dass der Gesuchsteller Erwartungen geweckt hat, diese jedoch nicht erfüllt, weckt er den Zweifel der Behörde hinsichtlich seiner Glaubwürdigkeit. In der Folge verweigert die Behörde ihm in ihrer Äusserung die inhaltliche Kooperation (zu diesem spezifischen Thema), um zu testen, ob sich der Gesuchsteller ohne Hilfe aus der misslichen Argumentation befreien kann. Kann er dies, zerstreut er die Zweifel der Behörde hinsichtlich seiner Glaubwürdigkeit. Kann er dies nicht, fühlt sich die Behörde in ihrem Zweifel bestätigt.

Auswirkungen von Extrakt 70 auf die Entscheidungsfindung:

In der Entscheidungsfindung wird an keiner Stelle auf Extrakt 70 eingegangen. Dies kann so interpretiert werden, dass Gesuchsteller ON17 in seiner nachfolgenden Äusserung den Begriff der „ethnischen Verantwortung“ zur Zufriedenheit der Behörde erklärt hat und so ihre damit verbundenen Zweifel zu zerstreuen vermochte.

G1	22.52	1	für mich isch das so (2 sec)	23.52
		2	Ethniä das das bedüet für mich vürschideni Kulturä Kulturchräisä / ä Tradizionä (2 sec)	
		3	uund (2 sec) ich wet'en wiä (2 sec) ja ä Vürant	
		4	oder i ich gsehn wiä ä Vürantwortig dasmer /	
		5	wänn mir scho ä Kultur han und ä Tradizion und so	
		6	und die wot äigentlich vü vürträta und phaltä /	
		7	dänn tänk ich	
		8	dörfed das die andärä äu /	
		9	und das ich da nöd mues /	
		10	irgendwie go go mich imischle	
		11	und denä sägä	
		12	was diä z'tue händ /	
		13	sondern dasmä irgendwiä gägäsitige Reschpäkt hät /	
		14	äu ä Vürantwortig das die andärä chönd so si wies wänd (3 sec)	
		15	das vürschand ich so drundär	
		16	ä wänn die anderi Asichtä händ und so /	
		17	s'isch irgendwiä ä Freihäit hät jedä und	
		18	Freihäit gat für mich sowit bis / bis an ä anderi Freihäit än andere	
		19.1	aso / mueme halt irgendwie das abklerä	
		19.2	wieme sich wot <u>voribarä</u>	

Extrakt 71: Antwort des Gesuchstellers auf Extrakt 70(Transkript ON17)

Divers

Mit einem Anteil von 19% bzw. 8 Äusserungen gehört die Kategorie „Divers“ zu den am wenigsten verwendeten Instrumenten zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit in Gesuch ON17. Für die Analyse werden, wie bereits in den vorangehenden beiden Transkripten, nur die beiden Kategorien „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ und „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ genauer betrachtet. Als erstes fällt auf, dass keine einzige Äusserung innerhalb der Sammelkategorie „Divers“ der Kategorie „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ angehört. Dies bedeutet, dass sich die Behörde während der Anhörung ausschliesslich mit dem Gesuchsteller befasst und untereinander keine Bemerkungen ausgetauscht hat. Dieses Verhalten kann unterschiedlich interpretiert werden:

- Die Behörde ist sich während der Anhörung auch ohne sprachliche Abstimmung einig darüber, wann ein Thema erschöpfend behandelt wurde. Denn oft handelt es sich bei den „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ um Abklärungsfragen unter den Behördemitglieder (z.B. ob eine Frage bereits gestellt wurde, oder ob jemand noch eine Frage zu einem bestimmten Thema stellen möchte, etc.).
- Während der Anhörung haben keine Wortwechsel zwischen den Behördemitgliedern stattgefunden (z.B. ob ein Behördemitglied einem anderen noch ein Glas Wasser einschenken könnte, etc.).
- Die sprachliche Verständlichkeit während der Anhörung war so klar, dass sich die Behördemitglieder keine Verständigungsfragen stellen mussten (z.B. „was häsch grat gsäit“ oder „was het är gmäint“, etc.).

Da es bezüglich der Interpretation für die Abwesenheit von Äusserungen der Kategorie „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ keine weiteren Anhaltspunkte gibt, bewegen sich diesbezügliche Erklärungsversuche im Bereich der Spekulationen.

Etwas anders sieht es in der Kategorie „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ aus. Vier Äusserungen können ihr zugerechnet werden. Bei genauerer Betrachtung wird erkenntlich, dass es sich bei den Äusserungen der Behörde um Antworten auf inhaltsbezogene Verständnisfragen des Gesuchstellers gehandelt hat. Es gibt anhand dieser Kategorie also keine Anzeichen dafür, dass der Gesuchsteller der Behörde so genannte Gegenfragen (vgl. dazu auch Extrakt 63, S. 152 und Extrakt 64, S. 153) gestellt hat. Dies kann dahingehend interpretiert werden, dass sich die Behörde aufgrund der Fragen des Gesuchstellers nicht überlegen muss, ob er diese als Ausweichmanöver eingesetzt hat. In diesem Sinn gibt die Kategorie „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ in Transkript ON17 keinen Anlass zu einer möglichen negativen Beurteilung der Behörde bezüglich der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers wie dies bei Transkript RT09 der Fall war. Auch in der Entscheidfindung konnte kein Hinweis auf eine Verdächtigung des Gesuchstellers hinsichtlich „Ausweichmanöver“ (im Zusammenhang mit seinen gestellten Verständnisfragen) gefunden werden.

Zusammenfassung der Analyseergebnisse in tabellarischer Form:

Transkript ON17; Ablehnung 3:0					
Instrumente	Charakteristiken der Instrumente und Verwendungshäufigkeit				
	Häufigkeit	Einwandblock	mit expl. Frage	ohne expl. Frage	mit Bewertungskrit.
Einwand	am zweithäufigsten	1x vorhanden	ausgeglichen	ausgeglichen	1x
Widerspruch	am wenigsten				
					mit Massregelung
Feststellende Bemerkung	am häufigsten		ausgeglichen	ausgeglichen	nein
			Abfolgen Äusserungen der B nicht an GS	Antworten auf Fragen des GS	
Divers	am dritthäufigsten		keine	4	
Besonderheiten	isolierte metakommunikative Äusserung				

Tabelle 16: Zusammenfassung der Analyseergebnisse von Transkript ON17 (3:0 Ablehnung) in tabellarischer Form

5.3.1.6. Auswertung Transkript ER26 (Zulassung 3:0)

Vom Standard abweichende Äusserungen in B2	ER26 Ablehnung
Einwand	41.2%
Widerspruch	8.8%
Feststellende Bemerkung	32.4%
Divers	17.6%
Total	100%

Tabelle 17: Vergleich der Kategorien der vom Standard abweichenden Äusserungen in B2 von Transkript ER26 (3:0 Zulassung) (100% = alle nicht-standardkonformen Äusserungen des Transkripts).

Bei Transkript ER26 handelt es sich um eine Anhörung mit positivem Zulassungsentscheid (3:0).

Beschreibung der Tabelle:

Tabelle 17 zeigt die Verteilung aller vom Standard abweichenden Äusserungen in Transkript ER26 aufgeteilt in die einzelnen Kategorien. Der „Einwand“ stellt mit 41.2% das von der Behörde am häufigsten zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers eingesetzte Instrument dar. Im Anschluss daran folg das Instrument „feststellene Bemerkung“ mit 32.4%. Mit 17.6% ist die Kategorie „Divers“ das von der Behörde am dritthäufigsten zur Glaubwürdigkeitsbeurteilung eingesetzte Instrument. Am Ende der Verteilungsskala rangiert der „Widerspruch“ mit 8.8%.

Einwand

Das Äusserungsformat „Einwand“ ist bei Transkript ER26 das von der Behörde am meisten eingesetzte Instrument zur Beurteilung von Glaubwürdigkeit. Mit 41.2% rangiert der „Einwand“ vor allen anderen Kategorien der vom Standard abweichenden Äusserungen. Von insgesamt 42 vom Standard abweichenden Äusserungen können deren 14 als „Einwände“ bezeichnet werden. Bezüglich des am häufigsten verwendeten Instrumentes zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit verhält sich Transkript ER26 ähnlich wie die Transkripte CH30 und RT09: Auch bei ihnen ist der „Einwand“ das am meisten verwendete Beurteilungsinstrument.

In den vorangehenden Transkripten traten sowohl Einwände *mit* wie auch Einwände *ohne* explizite Fragestellung auf. Eine Auffälligkeit bei den Einwänden von Transkript ER26 besteht darin, dass von 14 Einwänden 13 *mit* einer W-Frage (wie, was, wo, warum etc.) verbunden sind (vgl. Extrakt 72). Dies bedeutet, dass nur gerade ein Einwand *ohne* explizite Fragestellung formuliert wurde. Dadurch, dass in der Äusserung neben dem Einwand (mit „aber“ oder durch einen sprachlichen Einwand markiert) eine W-Frage formuliert wird, ist diese für den Gesuchsteller massgebend. Er muss so nicht zum Einwand Stellung nehmen, sondern kann die W-Frage wie eine normale Nachfrage beantworten. Dies erleichtert ihm die Auflösung des Einwands.

B2	02.00	1	aber au äs tunkt mi		
		2	si beschäftigt sich sehr vil mit sich <u>selber</u> /		
		3	das isch recht das isch ihres Recht		
		4	aber gseht ma das au sus im Lebä		
		5	fahred si nid Auto		
		6	oder kömmed Lüt vürzelled		
		7	tüend si schaffed si bi Amesty International mit ä so oder		
		8	sind si / gönd si Bergpuure go helfä		
		9	irgend so gits au öppis no		
		10	wo usserhalb villicht vo ihrem aigete Weltbild		02.24

Extrakt 72: Beispiel für einen „Einwand“ verbunden mit einer W-Frage. (Transkript ER26)

Würde die Behörde in Extrakt 72 die Äusserung beispielsweise nach PE8 beenden, so hätten wir es mit einer Alternativfrage zu tun. D.h., der Gesuchsteller müsste die Frage verneinen, würde er etwas anderes als die aufgezählten Möglichkeiten der Behörde leisten.

In Extrakt 72 äussert die Behörde ihren Einwand von PE1 bis PE4. Ihr Einwand bezieht sich darauf, dass sie vom Gesuchsteller bisher nur erfahren hat, dass er sich intensiv mit sich selber beschäftigt. Was der Behörde hier noch fehlt, sind explizite Beispiele für die Substantiierung seiner Auseinandersetzung, d.h., wie sich diese in seinem Alltag auswirkt. Nach PE4 könnte die Behörde ihren Einwand beenden und dem Gesuchsteller die Auflösung desselben überlassen. Aber von PE5 bis PE9 liefert die Behörde dem Gesuchsteller eine ganze Palette von Möglichkeiten, wie er seine intellektuellen Ausführungen im Alltag substantiieren könnte. Mit PE10 beendet die Behörde den Einwand mit der entscheidenden W-Frage: Wo äussert sich die Auseinandersetzung des Gesuchstellers ausserhalb von seinem Weltbild? Durch die Frage, bzw. durch die vorgängige Aufzählung von unterschiedlichen Möglichkeiten zur Substantiierung, erleichtert die Behörde dem Gesuchsteller die Auflösung ihres Einwandes. Von 14 Einwänden werden 13 nach dem Muster in Extrakt 72 aufgebaut. Dies bedeutet, dass es für Gesuchsteller ER26 wesentlich einfacher war, die an ihn getragenen Zweifel (in Form von Einwänden) zu zerstreuen, als dies für Gesuchsteller mit Einwänden *ohne explizite Fragen* der Fall war.

Da die Zusammenstellung des Behördeausschusses bei den vorliegenden sechs Transkripten nie die gleiche war (d.h., bei jeder Anhörung waren andere Behördemitglieder für die Befragung zuständig) kann angenommen werden, dass die oben aufgeführte Auffälligkeit bei den Einwänden auf den Befragungsstil eines der Behördemitglieder zurückgeführt werden kann⁶⁶.

Eine weitere Auffälligkeit bei den Einwänden in Transkript ER26 besteht in der Anhäufung von mehreren einander anschliessenden Einwänden (ein Einwandblock, der sich über drei einander anschliessende Einwände zieht) in der Anhörung. Dabei handelt es sich thematisch bei den Einwänden innerhalb des erwähnten Einwandblocks immer um das gleiche Problem: Die Behörde will vom Gesuchsteller *konkretere* Angaben. Da der Gesuchsteller dieser Aufforderung nicht im gewünschten Ausmass nachkommt, sieht sich die Behörde gezwungen, die Aufforderung wiederholt zu artikulieren.

B1	62.11	1 für si haissts villicht erscht in zwai oder fuf Joohr 2 aber wemmer jetz so a bitz konkreter villicht jetz scho froge würd 3 was mached si denn jetze oder	62.19
G1	62.20	1 ähm aso ir Bildig hani no ke grossi Chance oder 2 da muesi zersch d'Usbildig ha / ähm / 3 was ich mache 4 ich fo jetzd a / mich iz'arbäitā bi Amnesty International (1 sec)	62.34
B2	62.36	1 (x) chli konkret säged si mol	62.37
G2	62.39	1 Aso das isch än bi Amnesty International gits [...Unterbrechung durch das Wechseln der Kassette] 2 (x) das äh z'sägä 3.1 will äh / 4 darf ich äs Bitz (dem GS wird ein Glas Wasser eingeschent) / 3.2 zimli theoretische Aglägähait 5 und äh ich han jetz i de letschte zwöi Jahr zimlich vil vo Mönscherächt und Naturrächtsdiskussione und so und dert (x) i de Philosophie 6 und ich wird's jetz vürsuechä s'dert chönne a'zwändä / 7 und was jetz äifach no mues ufərbäitā sind Staatsrächtsfragä 8 da hani sehr wenig Ahnig aso / <u>das isch jetz</u>	00.35
B3	00.35	1 <u>na ä Bitz</u> konkreter si (x) / ja	00.39

Extrakt 73: Beispiel für einen „Einwandblock“ (Transkript ER26)

Die Anhäufung von Einwänden ist bisher in allen Transkripten aufgetreten. Interessant ist die Feststellung, dass das Thema bei der Anhäufung der Einwände bei Transkript ER26 immer das Gleiche ist: Die Behörde bemängelt jeweils den Konkretisierungsgrad des Gesuchstellers. Unter Berücksichtigung der Gründe für die Einwandblöcke bei den vorangehenden Transkripten (CH30, RT09 und ON17) kann festgestellt werden, dass die Einwandblöcke bei allen Gesuchstellern unter einem bestimmten Thema jedoch nicht bei allen vier Gesuchstellern unter dem gleichen Thema stehen:

- Bei Transkript RT07 (Ablehnung) handelt es sich dabei um die mangelnde Kooperation,
- bei Transkript ER26 (Zulassung) um den mangelnden Konkretisierungsgrad,
- bei Transkript CH30 (Ablehnung) um die mangelnde Plausibilität der Ausführungen
- und bei Transkript ON17 (Ablehnung) um die Umgehung des Einwands.

⁶⁶ Obwohl alle Behördemitglieder in der Ausbildung zur Befragung der Gesuchsteller angewiesen worden waren, keine Doppelfragen zu stellen (d.h. in einer Äusserung nicht zwei Fragen zu platzieren), kann es trotzdem passieren, dass Behördemitglieder diesen „klassischen Fehler in der Befragung“ begehen.

Einfluss von Extrakt 73 auf die Entscheidungsfindung:

Wenn wir bedenken, dass RT09, CH30 und ON17 mit 3:0 Stimmen abgelehnt und ER26 mit 3:0 Stimmen zugelassen wurde, kann angenommen werden, dass ein mangelnder Konkretisierungsgrad von der Behörde als weniger gravierend wahrgenommen wird als mangelnder Kooperationswillen, mangelnde Plausibilisierung oder die Umgehung des Einwandes bei der Beantwortung desselben. Diese Interpretation wird mit folgendem Ausschnitt aus der Entscheidungsfindung unterstützt:

C	19.41	1 nid nur / eh nid nur dr ldruck / will ich han ich han die au also mhh / 2 ich tail das sini mhh 3 ich nimm ihm das ab ehm ich nimm ihm äü ab 4 dass er / ebä vill Schterche no im ehm theoretische / hanget / 5 und zwar us sinere was eh us sinere eh Gschicht use was was mer vo dere Gschicht wüsset / 6 öhm was was mer gseht und so witer (2 sec) 7 ehm dank ich dass / 8 dass wohrschinlich a (2 sec) a a mh vil meh Konkretem gar nid / cha vorhande si [...] 19 [...] äü gar nüt drvo gred hät 20 oder nur gschträift hät 21 gsäit hät 22 sisich gsi aber wie und was und so gar nid (atmet tief ein) 23 fü für mi isch das alls ähm / koheränt aso äs schtimmt überi 24 und ich / han s'Gfühl 25 ich chann vo ihm gar nid meh erwarte / 26 drum chan gar nid meh usecho	21.42
---	-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Extrakt 74: Beispiel für die Auswirkungen eines Einwandblocks auf die Entscheidungsfindung (Transkript ER26)

Die mangelnde Fähigkeit des Gesuchstellers, seine Äusserungen konkreter zu formulieren (vgl. Extrakt 73) wird in der Entscheidungsfindung von Behördemitglied C zu seinen Gunsten interpretiert (vgl. PE7-PE8 und PE19-PE26). Offenbar hat der Gesuchsteller bei der Behörde einen derart glaubwürdigen Eindruck erweckt, dass ihm der Mangel an Konkretisierung nicht als Hinweis *gegen* seine Glaubwürdigkeit ausgelegt wird. Dieses Beispiel vermag zu zeigen, dass der Gesuchsteller seinen Gewissenskonflikt im Handlungsbereich zwar nur schwach zu belegen vermag, dies jedoch durch seine Ausführungen im sozialen- und kognitiven Bereich kompensiert (vgl. 2.5.2).

Der Grund, weshalb bei Transkript ER26 nicht mehrere Einwandblöcke mit drei einander anschliessenden Einwänden auftreten, könnte daran liegen, dass die Behörde ihre Einwände (wie bereits bei Extrakt 72 erklärt) in der Mehrheit aller Fälle mit einer W-Frage abschliesst. Ist der Gesuchsteller in seiner Argumentation geschickt genug, so wird er sich bei der Zerstreuung des Einwands nur auf die Beantwortung der W-Frage konzentrieren. Tut er dies nicht (vgl. G1 in Extrakt 75), so kommt es vor, dass die Behörde den Einwand erneut formulieren muss (vgl. B2 in Extrakt 75), d.h., es kommt zu zwei einander folgenden Einwänden. Sobald jedoch der Gesuchsteller auf die W-Frage am Ende des Einwands eingeht (vgl. G2 in Extrakt 75), wird der Einwand von der Behörde nicht wieder aufgenommen.

B1	41.30	1 me müesst das aber so bitz zemäfasse die Ziit so um die letschte sechs Johr 2 würdet si denn segä 3 ihri / moralische und ethische Norma sind / religiöser oder philosophischer öh politischer öh humaniterer Art oder 4 könd si segä 5 wo ihri / Ethik und ihri Norm (2 sec) wie me die könnti in a paar Wort au zemmä fassä	41.53
G1	42.01	1 villich chönnt'ih's ehner umgekehrt sägä 2.1 aso für mich isch's 3 ich würd das jetzd bezäichnä wie 2.2 äh äs isch / än Art äs isch mönschlecher Art (3 sec lacht verlegen) 4 und äs het Uswürkige uf's Politische sicher 5 s'het Uswürkige uf's Philosophische (2 sec) etcettera 6 aso das ich Philosophie studiere 7 hanget sehr fescht / zämä / mit denä ganzä Vorgäng / zum Bischpiil	42.32
B2	42.32	1 aber nomol 2.1 wo sind d'Fundamänt vo ihrer 3 denn sägi halt 2.2 mänschlichä Ethik oder / 4 wo sind die wichtige / wo isch d'Basis vo dem	42.42
G2	42.45	1 d'Basis isch miner Mäinig noh / ähm (2 sec) mis Mönschbild 2 das Mönschbild das isch entschantä (3 sec) us Überlegige (2 sec) sicher philosophischer Natur	43.06

Extrakt 75: Beispiel für einen „Einwandblock“ (Transkript ER26)

CH30 und ER26 unterscheiden sich zwar signifikant voneinander (Tabelle 7), sind sich jedoch hinsichtlich der Häufigkeit der verwendeten „Einwände“ sehr ähnlich. CH30 weist 41.9% Einwände, ER26 41.2% Einwände auf. CH30 wurde mit 3:0 Stimmen abgelehnt, ER26 mit 3:0 Stimmen zum Zivildienst zugelassen. Auch weisen beide Transkripte einen bzw. mehrer Einwandblöcke auf.

Bedeutet dies, dass der hohe Prozentsatz an „Einwänden“ in keinem Zusammenhang mit dem Ausgang der Anhörung steht, da sowohl zugelassene wie auch abgelehnte Gesuchsteller mit ähnlich vielen Einwänden konfrontiert werden? Wenn dem so wäre, müsste sich der signifikante Unterschied durch die anderen Kategorien, die vom Standard abweichen, erklären lassen (Widerspruch, feststellende Bemerkung, Divers). Andererseits lässt sich bei genauer Betrachtung ein qualitativer Unterschied in den Einwänden der beiden Transkripte finden. Wie bereits bei Extrakt 72 erwähnt, fällt auf, dass die Einwände in Transkript ER26 (bis auf eine Ausnahme) immer mit einer W-Frage verbunden sind. Bei Transkript CH30 hingegen, treten von insgesamt 18 Einwände 13 *ohne* explizite Fragestellung (W-Frage) auf. Dies bedeutet, dass es für Gesuchsteller CH30 weitaus anspruchsvoller war, die an ihn getragenen Einwände der Behörde zu zerstreuen, als für Gesuchsteller ER26. Durch die expliziten W-Fragen konnte sich ER26 in den Einwänden hauptsächlich auf die Beantwortung dieser Frage konzentrieren. D.h., den an ihn gestellten Einwand konnte er entkräften, indem er die W-Frage beantwortete. CH30 hingegen wurde in 13 Fällen mit einem Einwand ohne Frage konfrontiert, und konnte somit den Einwand nicht mittels der gestellten Frage beantworten, sondern musste den Zweifel auf eine andere Art entkräften. Dies scheint ihm offenbar weniger gut gelungen zu sein als Gesuchsteller ER26.

Widerspruch

Mit 8.8% Anteil aller Abweichungen vom Standard, stellt der „Widerspruch“ in Transkript ER26 (wie übrigens auch bei den Transkripten CH30, RT09 und ON17) das am seltensten verwendete Beurteilungsinstrument der Behörde dar. Auf total 34 Äusserungen, die vom

Standard abweichen, sind nur gerade deren drei als Widerspruch formuliert. Diese verfügen jedoch über keine Auffälligkeiten, welche sie gegenüber anderen Widersprüchen erwähnenswert machen würde.

Feststellende Bemerkung

Mit 32.4% ist die Kategorie „feststellende Bemerkung“ nach der Kategorie „Einwand“ das in Transkript ER26 am zweithäufigsten verwendete Instrument zur Beurteilung von Glaubwürdigkeit (dies trifft im übrigen auch für die Transkripte CH30 und RT09 zu). Von insgesamt 34 vom Standard abweichenden Äusserungen werden deren 11 zu der Kategorie „feststellende Bemerkung“ gezählt. Wie bereits in der Analyse der vorangehenden Transkripte erwähnt, kann die „feststellende Bemerkung“ als inhaltliche Schlussfolgerungen bzw. Interpretationen der Äusserungen des Gesuchstellers bezeichnet werden.

In Transkript ER26 treten nur in 2 von 11 „feststellenden Bemerkungen“ explizite Fragestellungen auf. D.h., die Behörde geht in der grossen Mehrheit der „feststellenden Bemerkungen“ davon aus, dass sie den Gesuchsteller richtig interpretiert hat und sie sich dessen nicht mit einer expliziten Frage rückversichern muss. Sollte sie den Gesuchsteller trotzdem nicht richtig verstanden haben, so könnte er auch im Anschluss an eine „feststellende Bemerkung“ ohne explizite Frage seinen Kommentar anfügen. Bis auf eine Äusserung dieses Formats, sind die Äusserungen in der Kategorie „feststellende Bemerkungen“ in Transkript ER26 nicht weiter erwähnenswert. Um Redundanzen zu vermeiden, werde ich mich im Folgenden lediglich auf die eine auffällige Äusserung dieses Formats konzentrieren.

B2	47.71	1	aso wenn i das zemefass	48.13
		2	isches nid ganz ä so äifach für üs jetz	
		3	das äh i'nä / Kategorie ine'z'schiebe	
		4	was si vürzelled ebä	
		5	i ka nid segä	
		6	si sind än Religiöse	
		7	si sind ein äh / Pazifischt oder so	
		8	sondern s'isch s'wer's s an Entwicklig vo ihne (x) vor eh Kindhait her	
		9	wo / wo si als an was an menschliche Ethik bezaichnet	

Extrakt 76: Beispiel für eine auffällige „feststellende Bemerkung“ (Transkript ER26)

Die „feststellende Bemerkung“ in Extrakt 76 zeichnet sich dadurch aus, dass die Behörde den Gesuchsteller in PE1 bis PE4 mittels metakommunikativer Bemerkung darauf aufmerksam macht, dass es für sie nicht einfach ist, seinen Beleg für den Gewissenskonflikt mit ihren Kategorien zu vereinen. Indem sie den Gesuchsteller auf ihre Schwierigkeit hinweist, vermittelt sie ihm, dass er sie dabei unterstützen soll, seinen angeführten Beleg in eine vom Zivildienst anerkannte Kategorie zu überführen. Die Behörde zeigt dem Gesuchsteller von PE5 bis PE9 weiter auf, wie er ihr helfen könnte, das Problem zu lösen. D.h., sie stellen den Gesuchsteller zwar vor ein Handlungsproblem, liefern ihm aber gleichzeitig auch noch einen Ansatz zur Lösung dazu. Insofern enthält Extrakt 70 zwei Auffälligkeiten:

- Die Behörde macht den Gesuchsteller darauf aufmerksam, dass sie sich in einer schwierigen Beurteilungssituation befindet (PE1 – PE4)
- und liefert dem Gesuchsteller in einem zweiten Teil ihrer Äusserung einen Ansatz zur Lösung des Problems (PE5 – PE9).
- In PE9 bietet sie dem Gesuchsteller nach der „feststellenden Bemerkung“ (wie bereits in Extrakt 72) eine W-Frage zur Beantwortung an.

Interessant an Extrakt 76 ist auch folgender Umstand: Dadurch, dass die Behörde dem Gesuchsteller Einsicht in die Beurteilungskriterien und den Beurteilungsprozess gewährt, könnten beispielsweise auch ihre Anforderungen an die Antwort des Gesuchstellers steigen. Dies ist allerdings nicht der Fall. Die Behörde akzeptiert die Version des Gesuchstellers, ohne dass dieser ihr Problem löst (vgl. Extrakt 77).

G	48.14	1 aso ich <u>wüssti nid</u> 2 wie n'is chönnti zämäfasse das Gwüsse 3 aso ich chönnt mich nid Kategorisiere i Pazifischt oder so / 4 villich ä will ich mit dene Begriff immer no / ähm (4 sec) würdi villicht z'fescht historisch belegt sind ä für mi	48.34
---	-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Extrakt 77: Antwort des Gesuchstellers auf Extrakt 76(Transkript ER26)

Bei den Transkripten ON17 und RT09 sind auch bereits „feststellende Bemerkungen“ mit metakommunikativen Äusserung aufgetreten. Inwiefern unterscheidet sich Extrakt 70 von den metakommunikativen Äusserungen in den Transkripten ON17 und RT09? Die metakommunikative Bemerkung der Behörde tritt in Extrakt 70 weder isoliert auf, noch beinhaltet sie eine Massregelung an die Adresse des Gesuchstellers oder verweigert die Behörde dem Gesuchsteller inhaltliche Bezüge. Die vorliegende „feststellende Bemerkung“ kann auch so interpretiert werden, dass die Behörde bezüglich des vorangehenden Beleges des Gesuchstellers zwar gewisse Zweifel hegt, ihm jedoch die Zerstreung des Zweifels erleichtert, indem sie ihm gleich selber mögliche Ansätze zur Lösung des Problems anbietet. D.h., die Behörde unterstützt den Gesuchsteller aktiv durch ihr Feedback. Sie lässt den Gesuchsteller durch die metakommunikative Äusserung bzw. ihr glaubwürdigkeitsbezogenes Feedback in PE1-PE4 an ihren internen Beurteilungsprozessen teilhaben.

Auswirkung von Extrakt 76 auf die Entscheidungsfindung:

Die aktive Unterstützung der Behörde zeigt sich auch in der Entscheidungsfindung: An der Stelle, an der die Formulierung der für den Gesuchsteller geltenden Normen schriftlich festgehalten werden muss, trifft die Behörde erneut auf das Problem, welches bereits während der Anhörung aufgetreten ist: Sie kann nicht beantworten, woher der Gesuchsteller seine Ethik ableitet, bzw. in welche der vom Zivildienst anerkannten Kategorien sie seine Belege für den Gewissenskonflikt einteilen kann. Wie sie dieses Problem löst, zeigt Extrakt 78:

A	51.09	1 aber müessti me nid no afange villicht sägä sis / si 2 worauf stützt sich die geltend gemachte moralische Norm 3 zersch sega / denn als Nachsatz sega / 4 die Norm gilt für ihn im Private wie au im Militer / a so und das ma das	51.24
C	51.22	1 ja mhm das isch än anderi Möglichkait / mhm	51.27
D	51.25	1 <u>das isch guet</u> / mhm [...]	51.28
D	51.31	1 seit der Kantizeit setzt sich der Gesuchsteller eh mit sich und dem Leben auseinander (2 sec) und durch das <u>Philosophiestudium</u>	51.38
B	51.39	1 <u>aso vo mir us gseh isch das Philosophisch /</u> 2 <u>für mi isch das ganz äidüttig</u>	51.41
D	51.43	1 aso was	51.43
B	51.44	1 er het äs Bitz Schwirigkäite gha 2 das woners äigentlich här het 3 das het er nid so chönne sägä	51.48
C	51.49	1 <u>aso mich tunkt das isch ä Mischig vo vilne vürschidene Sache</u>	51.51
A	51.53	1 aber er isch nid an Religiöse	51.54
C	51.54	1 nai <u>aber</u> eh aber ganz klar vor chrischtliche Erziehig här het <u>är ou öppis</u> <u>mitübercho/ ja ja genau</u>	52.00
A	51.54	1 aso	51.54

D	51.58	1 <u>är seit är mönschlech</u> 2 <u>er het gseit</u> 3 <u>är chönns nid in ä eigei</u> mönschliche Ethik sägä	52.02
B	52.02	1 jah	52.02
C	52.03	1 und aso mir isch mir isches im grundgno schäissegal 2 wenns schtimmt mues es nid unbedingt än Namä <u>ha</u> än Ettigette dra	52.10
D	52.09	1 <u>nei</u>	52.09
A	52.10	1 <i>jo aber mir müend doch aber scho bitz segä vo wo</i>	52.12
B	52.11	1 <i>aber näi ich find</i> 2 <i>für än Tail ischs ebä scho wichtig</i> 3 <i>wohär das sis händ</i> 4 <i>und wie fescht dass si drin vürankärät sind</i> 5 <i>aso bimänä Zeuge isch das <u>ja ä wichtig</u></i>	52.18
C	52.18	1 <u>ja aber</u> jetzt bi ihm isch mir das im grundgno	52.20
A	52.20	1 mir könnte segä saine 2 bezaichnet saine Ethik als eine / <u>menschliche</u> Ethik	52.27
B	52.20	1 jo bi ihm ischs überflüssig	52.22
C	52.25	1 <u>menschliche</u> (2 sec) aso wenn scho än <u>Etigette</u> <u>dases denn sini äigeni</u> isch	52.30

Extrakt 78: *Beispiel für die Interpretation der „feststellenden Bemerkung“ auf die Entscheidungsfindung (Transkript ER26)*

Behördenmitglied A wirft in der Äusserung 51.09 die Frage auf, ob nicht gesagt werden müsste, worauf sich die vom Gesuchsteller geltend gemachten Normen stützen⁶⁷. In der Folge versuchen die Behördenmitglieder die Frage zu beantworten und stellen fest (vgl. Äusserung B51.44), dass der Gesuchsteller „Schwierigkeiten gehabt habe zu sagen, woher seine Normen kommen“. Von Äusserung C 51.49 bis B 52.20 versucht die Behörde nun, dieses Defizit in der Argumentation des Gesuchstellers für ihn zu beheben. Dies bedeutet, dass die Behörde eine Schwierigkeit in der Argumentation des Gesuchstellers zu seinen Gunsten löst.

Divers

Mit einem Anteil von 17.6% bzw. 6 Äusserungen gehört die Kategorie „Divers“ zu den am wenigsten verwendeten Instrumenten zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit in Gesuch ER26.

Für die Analyse werden, wie bereits in den vorangehenden Transkripten, nur die beiden Kategorien „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ und „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ betrachtet. Zwei der Äusserungen gehören der Kategorie „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“, vier der Äusserungen der Kategorie „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ an. Bei den „Antworten auf die Frage

⁶⁷ Die Herleitung der Normen (auf welche der Gesuchsteller seinen Gewissenskonflikt abstützt) ist in der Anhörung ein besonders wichtiger Punkt. Er zeigt der Behörde auf, worauf sein Gewissenskonflikt gründet und hilft ihr dabei zu erkennen, wie sich der Gewissenskonflikt des Gesuchstellers entwickelt hat. D.h., die Behörde kann so die Entstehung des Gewissenskonflikts nachvollziehen. Dies ist insofern von Bedeutung als mit den genannten Normen festgestellt werden kann, ob sich der Gesuchsteller (seit der Entwicklung seiner Normen) in seiner Lebensführung danach ausrichtet. Die Kohärenz der Normen mit der Lebensführung des Gesuchstellers kann so überprüft werden. Indem die Normen mit der Lebensführung kohärent sind, steigert dies die Glaubwürdigkeit der Argumentation des Gesuchstellers. Kann der Gesuchsteller seine Normen nicht herleiten so kann sich der Verdacht aufdrängen, dass die von ihm genannten Normen extra für die Anhörung „frei erfunden“ wurden. Entsprechend negativ würde sich dies auf seine Glaubwürdigkeit auswirken. So könnte ein Gesuchsteller beispielsweise in der Anhörung behaupten, dass er vor ein paar Wochen eine „Erscheinung“ gehabt habe, die ihn zum überzeugten Gewaltgegner gemacht hätte. Seine Lebensführung vor dieser „Erscheinung“ könnte dann von der Behörde nicht mehr dazu hinzugezogen werden, um Inkohärenzen aufzuzeigen. Dies wäre z.B. dann wichtig, wenn der Gesuchsteller einen Strafregistrauszug mitbringt, der Einträge wegen Körperverletzung aufweist. In diesem Fall wäre seine Norm der Gewaltlosigkeit fragwürdig. Indem er sich aber auf eine „Erscheinung“ berufen könnte, die ja schliesslich erst die Gewaltlosigkeit hervorgerufen hätte, könnte er sich gegen Einwände der Behörde immunisieren: Die „Erscheinung“ hätte in diesem Fall nämlich genau in der Zeit nach den Einträgen wegen Körperverletzung stattgefunden.

des Gesuchstellers“ handelt es sich in allen vier Fällen um inhaltsbezogene Verständnisfragen. Es besteht deshalb bei Transkript ER26 (gleich wie bei Transkript ON17) kein Grund, dass die Behörde die verständnisbezogenen Rückfragen des Gesuchstellers als Ausweichmanöver betrachten könnten (vgl. dazu auch die Interpretation von „Divers“ bei ON17 5.3.1.5). Bei den beiden Äusserungen in der Kategorie „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ handelt es sich ebenfalls nicht um auffällige Wortmeldungen der Behörde. Mit anderen Worten gibt die Kategorie „Divers“ in Transkript ER26 keine Hinweise auf allfällige Auffälligkeiten.

Zusammenfassung der Analyseergebnisse in tabellarischer Form:

Transkript ER26; Zulassung 3:0					
Instrumente	Charakteristiken der Instrumente und Verwendungshäufigkeit				
	Häufigkeit	Einwandblock	mit expl. Frage	ohne expl. Frage	mit Bewertungskrit.
Einwand	am häufigsten	1x vorhanden	Alle bis auf 1	nur 1x	nein
Widerspruch	am wenigsten				
					mit Massregelung
Feststellende Bemerkung	am zweithäufigsten		nur in 2 Fällen	Mehrheitlich	nein
			Abfolgen Äusserungen der B nicht an GS	Antworten auf Fragen des GS	
Divers	am dritthäufigsten		keine	4	
Besonderheiten	Bis auf einen Einwand, werden alle Einwände mit einer W-Frage gekoppelt.				

Tabelle 18: Zusammenfassung der Analyseergebnisse von Transkript ER26 (3:0 Zulassung) in tabellarischer Form

5.3.1.7. Auswertung Transkript NG19 (Zulassung 3:0)

Vom Standard abweichende Äusserungen in B2	NG19 Ablehnung
Einwand	26.7%
Widerspruch	3.3%
Feststellende Bemerkung	43.3%
Divers	26.7%
Total	100%

Tabelle 19: Vergleich der Kategorien der vom Standard abweichenden Äusserungen in B2 von Transkript NG19 (3:0 Zulassung) (100% = alle nicht-standardkonformen Äusserungen des Transkripts).

Bei Transkript NG19 handelt es sich um eine Anhörung mit positivem Zulassungsentscheid (3:0). Mit insgesamt nur 43.5% vom Standard abweichenden Äusserungen verfügt Transkript NG19 über den geringsten Prozentsatz vom Standard abweichender Äusserungen aller

analysierten Transkripte. Transkript NG19 unterscheidet sich gesamthaft signifikant von Transkript CH30 und RT09. D.h., die Behörde hat Gesuchsteller NG19 signifikant weniger mit vom Standard abweichenden Äusserungen konfrontiert als die Gesuchsteller CH30 und RT09.

Beschreibung der Tabelle:

Tabelle 19 zeigt die Verteilung aller vom Standard abweichenden Äusserungen in Transkript NG19 aufgeteilt in die einzelnen Kategorien. Die „feststellende Bemerkung“ stellt mit 43.3% das von der Behörde am häufigsten zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers eingesetzte Instrument dar. Im Anschluss daran folgen die Instrumente „Einwand“ und „Divers“ mit je 26.7%. Am Ende der Verteilungsskala rangiert der „Widerspruch“ mit 3.3%.

Einwand

Das Äusserungsformat „Einwand“ ist bei Transkript NG19, zusammen mit dem Format „Divers“, das von der Behörde am zweithäufigsten eingesetzte Instrument zur Beurteilung von Glaubwürdigkeit. Mit 26.7% rangiert es hinter der Kategorie „feststellende Bemerkungen“. Von insgesamt 30 vom Standard abweichenden Äusserungen können deren 8 als „Einwände“ bezeichnet werden. In Transkript NG19 treten sowohl Einwände *mit* wie auch Einwände *ohne* explizite Fragestellung auf. Bis auf einen Einwandblock (mit drei einander anschliessenden Einwänden, vgl. Extrakt 79) kennzeichnen sich die Einwände nicht durch erwähnenswerte Besonderheiten aus, weshalb ich hier nicht näher auf die verbleibenden Einwände eintrete.

B1	17.58	1 abär än Armee hät ja au ä gwüssi Schutzfunktion 2 <u>die het nid nume de</u> 3 und de wo änand gegesittig abschlachtet 4 sondern die sölled ja au ä Schutzfunktion ha	18.08
G1	18.09	1 jä das das wird behäupted 2 aber / ja in Würllichkäit äigentlich nid 3 das isch meh äs Gfahrepotential	18.16
B2	18.17	1 aber wenn si jetzd zum Bischpil Jugoslaviä agluegt hän 2 da häts ja ersch äigentlich die ganz Sach hettme ersch denn 3 chli chönne ussortierä womer denn schlussändlich Blauhelm und Züg und Gschichte gschickt hät	18.27
G2	18.28	1 ja näi d'Armee d'Armee isch ja würllich äin Täl vo dä Betäiligtä gsi / 2 aso d'Armee isch de äinti Agressor gsi 3 und dänn händ sich anderi bildet 4 aber das überhäupt ü würllech ä Schiessereie cho sind 5 isch die Armee natürlich sehr mitschuldig (2 sec.) 6 und denn wärde halt äifach andere Züghüser plünderet 7 und denn gots richtig los 8 aber das isch äs Gfahrepotential (3 sec.) 9 ich will nid sä ich äh ich will nid sägä 10 das käi Konflikt jetzd det gä hetti 11 wenn jetz wenn jetz Jugoslaviä käi Armee gha hätti 12 aber aber / durch das das me Waffe het 13 hettme Gföhr nid äifach ä Schutz	19.05
B3	19.06	1 ja aber beendet het mes ja letschtlich jä äu wider mit <u>Waffe</u>	19.08

Extrakt 79: Beispiel für einen „Einwandblock“ (Transkript NG19)

In Extrakt 79 wird keiner der drei sich einander anschliessenden Einwände mit einer Frage abgeschlossen (wie beispielsweise bei Transkript ER26). Dies erschwert es dem Gesuchsteller, die Einwände aufzuklären.

In der Frage vor dem Einwandblock will die Behörde vom Gesuchsteller wissen, wovor er, beim Gedanken in einen Krieg involviert zu werden, Angst habe. Darauf antwortet er, dass er Angst vor der „Morderei“ habe. Diese Antwort leuchtet ein und kann von der Behörde schwerlich entkräftet werden, da es sich um eine subjektive Empfindung handelt. Indem er sich gegen Gewalt ausspricht, bietet der Gesuchsteller der Behörde jedoch einen möglichen Ansatzpunkt für einen Glaubwürdigkeitstest. Ein „Standardtest“, den die Behörde hier anwenden kann, ist der Einwand, wonach eine Armee auch eine Schutzfunktion habe (B1, PE1). Dies impliziert, dass Gewalt im Verteidigungsfall erlaubt ist. Mit diesem Einwand kann die Behörde den Grad der Reflexivität des Gesuchstellers in seiner Argumentation prüfen⁶⁸. Der Gesuchsteller pflichtet der Behörde in seiner Antwort partiell bei (G1, PE1-2). Dies bedeutet, dass er den Einwand der Behörde zu einem gewissen Teil unterstützt und nachvollzieht. Darauf verstärkt die Behörde in der Folge ihren Standardtest und bringt ein aktuelles politisches Beispiel, welches ihren Ansatz (die Armee hat auch eine Schutzfunktion) unterstützt. Kognitionspsychologisch betrachtet, kann ein solcher Test als Schematest bezeichnet werden mit dem geprüft wird, ob der entsprechende Sachverhalt mit dem Schema des Gewissenskonflikts interpretiert werden kann, bzw., ob das Schema des Gesuchstellers diesbezüglich Lücken aufweist. Auch hier besteht der Gesuchsteller den Test indem er sich in seiner Argumentation nicht destabilisieren lässt und gleichzeitig belegt, dass er sich mit diesem Konflikt differenziert auseinandergesetzt hat. Mit einem dritten Einwand prüft die Behörde den Gesuchsteller in dieser Thematik ein letztes Mal. Der Gesuchsteller hat der Behörde in diesem Einwandblock souverän bewiesen, dass seine Argumentation auf einer differenzierten Auseinandersetzung mit der Thematik beruht und auch durch wiederholte Einwände nicht destabilisiert werden kann.

Die souveräne Argumentation des Gesuchstellers könnte ein Grund dafür sein, dass die Behörde keine weiteren Einwandblöcke folgen lässt. Insgesamt weist Transkript NG19 wenig Einwände auf.

Bisher wurden in allen Transkripten Einwandblöcke gefunden. Die differenzierte Betrachtung hat ergeben, dass jeder der Einwandblöcke in den unterschiedlichen Transkripten unter einem bestimmten Thema (im Sinne von Problemen in der Argumentation des Gesuchstellers) stand:

- Bei Transkript RT07 (Ablehnung) handelt es sich dabei um die mangelnde Kooperation,
- bei Transkript ER26 (Zulassung) um den mangelnden Konkretisierungsgrad,
- bei Transkript CH30 (Ablehnung) um die mangelnde Plausibilität der Ausführungen
- und bei Transkript ON17 (Ablehnung) um die Umgehung des Einwands.

Die Thematik des Einwandblocks in Transkript NG19 entspricht keinem der oben aufgeführten Themengebiete. Viel mehr handelt es sich bei den Einwänden des Einwandblocks um *die Überprüfung des Differenzierungsgrades der Argumentation des Gesuchstellers hinsichtlich seines Gewissenskonfliktes bzw. des Differenzierungsgrades des Schemas des Gesuchstellers*. Insofern unterscheidet sich die Einwand-Thematik bei Transkript NG19 qualitativ von den bisher aufgetretenen Einwand-Themen der anderen Transkripte.

⁶⁸ Kognitionstheoretisch kann hier argumentiert werden, dass die Differenzierung des Schemas des Gewissenskonfliktes beim Gesuchsteller geprüft wird. Besitzt er ein differenziertes Schema, dann soll dieses entsprechende Beziehungskognitionen zwischen dem Gewissenskonflikt und Gewalt im Verteidigungsfall enthalten.

Auswirkungen von Extrakt 79 auf die Entscheidungsfindung:

In der Entscheidungsfindung wird deutlich, dass die differenzierte Art der Auseinandersetzung mit dem Thema die Behörde beeindruckt hat.

A	22.23	1	und sehr viel / und tiefen Überlegungen	22.28
		2	auso dä het sich denn würllich öppis tänkt drbi	

Extrakt 80: Auswirkungen von Extrakt 79 auf die Entscheidungsfindung

Dass die Behörde erkennen konnte, dass sich der Gesuchsteller detailliert mit der Thematik auseinandergesetzt hat bzw. entsprechende Belege liefern konnte, kann auch als mögliche Erklärung dafür gedeutet werden, dass er von ihr mit verhältnismässig wenig Einwänden konfrontiert worden ist.

Widerspruch

Mit 3.3% Anteil aller Abweichungen vom Standard, stellt der „Widerspruch“ in Transkript NG19 (wie übrigens auch bei CH30, RT09, ON17 und ER26) das am seltensten verwendete Beurteilungsinstrument der Behörde dar. Auf total 30 vom Standard abweichende Äusserungen, wird nur gerade eine als Widerspruch formuliert. Dieser Widerspruch zeichnet sich dadurch aus, dass er als Vorteil für den Gesuchsteller formuliert ist. Eine Besonderheit, die so noch in keinem der anderen Transkripte aufgetreten ist.

B2	15.37	1	si säge Vürwägere	15.43
		2	das wär ä z'grosse Ufwand händ si vorhär gsäit gha	
		3	wänn si Zivildienscht machä	
		4	isch ja isch ja äigentlich scho dä grösser Ufwand	

Extrakt 81: Der einzige „Widerspruch“ in Transkript NG19

In der Regel formuliert die Behörde Widersprüche so, dass sie einen vom Gesuchsteller erwähnten Sachverhalt einem anderen Sachverhalt gegenüberstellen (dieser kann ebenfalls vom Gesuchsteller während des Gesprächs formuliert worden sein, oder es kann sich dabei auch um die Gegenüberstellung mit einem Normalitätsmodell handeln. Vgl. dazu 5.2.2.1) und so die Schwäche der Argumentation des Gesuchstellers aufdecken. In Extrakt 81 jedoch verhält es sich genau umgekehrt. Dem Argument des Gesuchstellers, wonach Verweigern für ihn einen zu grossen Aufwand bedeutet hätte, wird der Sachverhalt gegenübergestellt, dass Zivildienstleuten eigentlich noch der grössere Aufwand bedeutet. D.h., der von ihm eingeschlagene Weg wird von der Behörde als der grössere Aufwand beurteilt. Die Behörde kreiert hier eine Diskrepanz, die der Gesuchsteller nicht aufzulösen hat. Der Gesuchsteller kann hier seine Glaubwürdigkeit dadurch vermitteln, dass er diese Diskrepanz bestehen lässt, bzw. diese nicht zu verringern braucht, wie es üblicherweise der Fall ist. Die Behörde unterstützt mit diesem scheinbaren Widerspruch nicht nur den Gesuchsteller, sondern sie stellt ein nicht besonders vorteilhaftes Argument des Gesuchstellers⁶⁹ in ein speziell gutes Licht. Insofern handelt es sich hier um einen positiven Widerspruch im Sinne des Gesuchstellers und dieser bedarf keiner Auflösung. In diesem Fall scheint die Behörde vom Gesuchsteller nicht zu erwarten, dass er den aufgezeigten Widerspruch gegen seine Gunsten auflöst.

⁶⁹ Bei einer Aussage der Art: „für das Verweigern wäre mir der Aufwand zu gross gewesen“ könnte sich die Behörde ja auch die Frage stellen, wie wichtig dem Gesuchsteller die Einhaltung seines Gewissens ist. Offenbar nicht wichtig genug, um zu verweigern. D.h., die Behörde reagiert hier nicht so kritisch, wie sie könnte, sondern verhilft dem Gesuchsteller zu einer eleganten Interpretation seiner Argumentation.

Dass in der Anhörung von Gesuchsteller NG19 nur ein Widerspruch formuliert worden ist, stellt keine Besonderheit dar. Generell werden Widersprüche relativ selten verwendet. Das Beispiel zeigt jedoch, dass die Behörde den Gesuchsteller mit mehr oder weniger anspruchsvollen Widersprüchen konfrontieren kann. Extrakt 71 soll jedoch nicht zu der verfrühten Schlussfolgerung führen, dass die Behörde Gesuchsteller NG19 weniger kritisch geprüft hat als die anderen Gesuchsteller. Aber das Beispiel sensibilisiert den Blick für ähnlich wohlwollende Aussagen der Behörde.

Feststellende Bemerkung

Mit 43.3% ist die Kategorie „feststellende Bemerkung“ das in Transkript NG19 am häufigsten verwendete Instrument zur Beurteilung von Glaubwürdigkeit (dies trifft im Übrigen auch für Transkript ON17 zu). Von insgesamt 30 vom Standard abweichenden Äusserungen werden deren 8 zu der Kategorie „feststellende Bemerkung“ gezählt.

In Transkript NG19 verhält es sich ähnlich wie in Transkript ER26. Nur in gerade zwei von 13 Fällen treten „feststellende Bemerkungen“ mit expliziter Fragestellung auf. D.h., die Behörde geht in der grossen Mehrheit der „feststellenden Bemerkungen“ davon aus, dass sie den Gesuchsteller richtig interpretiert hat und sie sich dessen nicht mit einer expliziten Frage rückversichern muss. Diese Feststellung ist nicht weiter bemerkenswert. Die Auffälligkeit in der Kategorie „feststellende Bemerkungen“ in Transkript NG19 besteht im Inhalt einiger Formulierungen.

B2	32.00	1	aso s'git ä ganz äifachi äifacheri Bischpil	32.05
		2	fahre si Äuto oder (x) (lacht)	

Extrakt 82: Beispiel für eine „feststellende Bemerkung“ mit Fragestellung in Transkript NG19

Die Behörde fragt den Gesuchsteller im Vorfeld zu Extrakt 82, wie er seine Überzeugung von umfassender Gewaltlosigkeit im Alltag lebt⁷⁰. Der Gesuchsteller versucht die gewünschten Informationen zu liefern, aber offenbar wartet die Behörde auf ein ganz spezielles Beispiel (von dem sie weiss, dass es als Substantiierung von Gewaltlosigkeit im Alltag akzeptiert ist). Nachdem der Gesuchsteller zwei Beispiele seiner Gewaltlosigkeit im Alltag gebracht hat, stellt die Behörde in Extrakt 72 fest, dass es einfachere Beispiele als die von ihm genannten gäbe und liefert dem Gesuchsteller in der Anschlussfrage das Beispiel, welches sie gerne von ihm hören möchte. Die Behörde kennt dieses Beispiel, da es vom Gesuchsteller in seinem schriftlichen Gesuch aufgeführt worden ist. Bei der Aufzählung in der Anhörung jedoch, hatte er das Beispiele nicht berücksichtigt. Mit der in der „feststellenden Bemerkung“ gekoppelten Frage nach dem Autofahren, führt die Behörde den Gesuchsteller auf sicherem Weg zu einem Beispiel, von dem sie weiss, dass es als Substantiierung für den Gewissenskonflikt herangezogen werden kann. Wie bereits bei Extrakt 71 festgestellt, unterstützt die Behörde den Gesuchsteller auch in diesem Fall bei der Bewältigung seiner Gesprächsaufgabe. Wäre Extrakt 72 das einzige Beispiel der Kategorie „feststellende Bemerkungen“, welches den Gesuchsteller bei seiner Aufgabe unterstützt, wäre dies nicht weiter bemerkenswert. Es kommt immer wieder vor, dass die Behörde die Gesuchsteller bei der Befragung auch unterstützen. In Transkript NG19 folgt jedoch im weiteren Verlauf des Gesprächs eine weitere

⁷⁰ Die Substantiierung ist für die Behörde ein wichtiger Hinweis, um die Glaubwürdigkeit der Gewissensgründe des Gesuchstellers beurteilen zu können. Vom Gesuchsteller aufgeführte Gewissensgründe erhalten erst durch deren Substantiierung im Alltag eine reale Existenz. Ohne Substantiierung kann es sich ohne weiteres lediglich um geistige Konstrukte ohne weitere Auswirkungen im täglichen Leben handeln. Diese könnte ein Hinweis darauf sein, dass die vom Gesuchsteller aufgeführten Gewissensgründe im Alltag für ihn keinen verpflichtenden Charakter haben. Entsprechend weniger glaubwürdig würde die Behörde seine Gewissensgründe einschätzen. Wo den Worten keine Taten folgen, fällt es schwer zu glauben, dass es sich dabei um gewichtige Worte (sprich Gewissensgründe) handelt.

Abfolge von „feststellenden Bemerkungen“, die den Gesuchsteller über den aktuellen positiven Beurteilungsstatus durch die Behörde aufklärt. Dies ist deshalb auffällig, da sich die Behörde in Bezug auf die Beurteilung des Gesuchstellers in der Regel nur dann äussert, wenn die Beurteilung sich nicht zum Vorteil des Gesuchstellers entwickelt.

B1	41.52	1	ja aso das git öis alles Hiwis druf	41.56
		2	wie Ärscht <u>dasene</u> dasene isch	
G1	41.56	1	<u>jo</u> aso villich <u>as</u> <u>as</u> Bischpil jetzd no	42.09
		2	eh (2 sec.) die letscht grösseri Sach isch mit mit eh	
		3	Referändüm gägs nöie Arbetsgsetz /	
		4	da han ich d'Unterschrifte gsammlet	
			und mich do la <u>usbilde</u> (x) <u>gat</u>	
B2	42.09	1	<u>mh mh mh</u> <u>aso</u> immer wider die Grächtigkäit	42.13
G2	42.14	1	mh	42.14
B3	42.14	1	und do drzue ghört jetz im Prinzip au /	42.21
		2	ebä dä Wäg wo dir jetz weit ischlo mittem Zivildienscht / mit	
			däm / schtändige Kampf	

Extrakt 83: Beispiel für eine Abfolge von drei „feststellenden Bemerkungen“ in Transkript NG19

Durch die Hinweise der Behörde in Extrakt 83 erfährt der Gesuchsteller, dass sie seine Argumentation im Sinne des Zivildienstgesetzes auslegt. Dies kann so interpretiert werden, dass die Behörde den Gesuchsteller positiv verstärkt und ihm signalisieren will, dass er auf dem richtigen Weg ist. Bei keinem der anderen Transkripte ist diese wohlwollende Haltung gegenüber dem Gesuchsteller so offensichtlich wie im vorliegenden Fall. Über die Gründe, weshalb die Behörde Gesuchsteller NG19 immer wieder unterstützt bzw. positiv verstärkt, kann an dieser Stelle nur spekuliert werden. Ein Grund der in Frage kommt sind, gemäss dem Attributionsmodell von Köhnken (1990), Kontextfaktoren der Interaktion wie die äussere Erscheinung, Vorinformationen zur Glaubwürdigkeit (durch das schriftliche Gesuch), aber auch nonverbales und extralinguistisches Verhalten (D erwähnt im Entscheidfindungsgespräch bei 03.10 dass er den Gesuchsteller als „sehr nervös“ erlebt hat). Diese Kontextfaktoren können zu einem Generalisierungseffekt führen, der im Gespräch immer wieder wirksam wird. Eventuell wird hier dem Gesuchsteller Glaubwürdigkeit attribuiert - im Sinn einer stabilen Personenattribution.

Divers

Mit einem Anteil von 26.7% bzw. acht Äusserungen gehört die Kategorie „Divers“ (gemeinsam mit der Kategorie Einwand) zu dem am zweit häufigsten eingesetzten Instrument zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit in Gesuch NG19.

Entsprechend der vorangegangenen Analysen konzentriere ich mich auch beim vorliegenden Transkript nur auf die beiden Kategorien „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ und „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“. Bemerkenswert erscheint mir in diesem Zusammenhang jedoch nur die erstgenannte Kategorie. Fünf der insgesamt acht Äusserungen können ihr zugerechnet werden. Auffällig sind insbesondere zwei dieser fünf Äusserungen.

B0	B	23.33	1	die Gmeindsagschteute säuber plus ihri Familiä	23.36
B1	C	23.36	1	he jo	23.40
			2	<u>aber wenn du dört wonsch</u>	
			3	sinds ja Gmäindsbürger	
			4	<u>oder (x) wiso denn bisch doch betroffe</u>	
	A	23.37	1	<u>das isch doch (x) nöd zuelässig (1 sec.) ja</u>	23.38
	B	23.39	1	<u>dr Gmeindspräsident (x) mues ou use</u>	23.41
	C	23.41	1	bi dr Abschtimmig chasch ja ä für dich sälber schtimme oder	23.44
	B	23.44	1	jo (lacht 1 sec.) drum hani gfrogt	23.46
	C	23.47	1	jä	23.47

Extrakt 84: Beispiel für „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ in Transkript NG19

In Extrakt 84 stellt Behördemitglied B dem Gesuchsteller eine Frage (die Frage ist hier an der Intonation erkennbar. B0, PE1, Zeit: 23.33). Bevor jedoch der Gesuchsteller die Frage beantworten kann, übernimmt Behördemitglied C das Wort und beantwortet die Frage von Behördemitglied B. Im Anschluss an die Äusserung von C fügen auch Behördemitglieder A und B noch Wortäusserungen hinzu. Diese Abfolge von Äusserungen findet nur innerhalb der Behörde statt. Der Gesuchsteller ist, obwohl die Frage ursprünglich an ihn gerichtet wurde, bei der anschliessenden Diskussion nicht beteiligt. Das Auffällige an Extrakt 74 besteht darin, dass ein Behördemitglied die Aufgabe des Gesuchstellers übernimmt, und die Frage eines seiner Behördekollegen beantwortet. Ein ähnliches Verhalten konnte ich bisher in keinem der anderen Transkripte feststellen. Das Verhalten von Behördemitglied C (welches für den Gesuchsteller die Frage beantwortet) kann so interpretiert werden, dass er das dem Gesuchsteller präsentierte Handlungsproblem (welches allerdings lediglich aus einer Informationsfrage bestand), gleich selber aufklären wollte. Aus welchem Grund sich Behördemitglied C so verhalten hat, kann nicht beantwortet werden. Es fällt (auch unter Berücksichtigung der vorangehenden Äusserungsauszüge) jedoch auf, dass die Behörde Gesuchsteller NG19 immer wieder proaktiv unterstützt.

Die zweite auffällige Äusserungsabfolge zeigt ein anderes, ebenfalls nur im vorliegenden Transkript beobachtetes Gesprächsphänomen:

B	A	43.03	1	stellt euch vor es ist Krieg	43.05
			2	und keiner geht hin <u>odär</u>	
	C	43.05	1	<u>dann</u> kommt der Krieg zu Dir hin	43.08
			2	<u>gots Zitat witer im Fall jä</u>	
	G	43.05	1	<u>ah ja</u>	43.06
	A	43.07	1	<u>jah gats witter jah</u>	43.08
	B	43.09	1	wie geits witter	43.09
	C	43.09	1	vom Brecht dann kommt der Kireg <u>zu dir hin</u>	43.11
	A	43.11	1	<u>zu Dir hin /</u>	43.14
			1	stell Dir vor es ist <u>Krieg</u>	
			2	und niemand geht hin	
	B	43.11	1	<u>nähär</u>	43.11
	C	43.13	1	<u>näi</u>	43.15
			2	<u>das isch vom Brächt hani gsäit (lacht)</u>	
	A	43.15	1	<u>ja</u>	43.15
	D	43.16	1	und das jetz zu <u>üsere</u> literarische <u>Exkursion</u> (lacht)	43.18
	A	43.17	1	<u>d'Fortsetzung</u>	43.17
	C	43.18	1	<u>genäääü</u>	43.19

Extrakt 85: Beispiel für „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ in Transkript NG19

In der Extrakt 85 vorangehenden Äusserung des Gesuchstellers, bezieht sich dieser auf das kommunistische Manifest von Karl Marx „Proletarier aller Länder vereinigt euch“, worauf die Behörde ihrerseits ein Zitat aus der deutschen Literatur aufgreift. Daraus entwickelt sich ein kurzer Wortwechsel unter den Behördemitgliedern. Extrakt 85 gibt den Eindruck einer kurzen aber entspannten Unterhaltungssequenz wieder. In der Regel hat die Behörde während der Anhörung nicht die Zeit für derartige Unterhaltungen. Sie ist damit beschäftigt, in einer Stunde genügend Informationen zu sammeln, um den Wissenskonflikt des Gesuchstellers und dessen Glaubwürdigkeit zu beurteilen. Trotzdem nimmt sich die Behörde im vorliegenden Fall die Zeit für eine kleine Unterhaltung ausserhalb der eigentlichen Thematik. Dieses Verhalten könnte ein Hinweis darauf sein, dass die Behörde bei Gesuchsteller NG19 bereits während der Anhörung zum Schluss gekommen ist, dass dieser einen glaubhaften Wissenskonflikt hat. Insofern muss sie die verbleibende Zeit der Anhörung nicht ausschliesslich damit nutzen, Informationen für die Beurteilung zu sammeln, sondern darf sich auch die Zeit für eine kleine Unterhaltung nehmen. Dieser Gesprächsausschnitt gibt ausserdem noch einen anderen Hinweis: In Anhörung G19 herrscht eine ungezwungene und lockere Atmosphäre.

Feststellung zu Transkript NG19 bezüglich der vom Standard abweichenden Äusserungen:

Anders als bei den bisher analysierten Transkripten fällt auf, dass die Behörde den Gesuchsteller bei der Bewältigung seiner Aufgabe immer wieder unterstützt bzw. positiv verstärkt. So lässt sie ihn ihren positiven Beurteilungsstatus wissen (vgl. Extrakt 83), beantwortet an seiner Stelle Fragen (vgl. Extrakt 84), formuliert einen Widerspruch zu Gunsten des Gesuchstellers (vgl. Extrakt 81) und gibt der lockeren Atmosphäre während der Anhörung Ausdruck, indem sie eine kleine Unterhaltung ausserhalb der eigentlichen Thematik führt (vgl. Extrakt 85).

Wenn ich die Anhörungen von RT09 und CH30, die sich signifikant von Anhörung NG19 unterscheiden, näher betrachte und vor allem die vom Standard abweichenden Äusserungen analysiere, stelle ich folgende Auffälligkeiten fest:

- Weder in Anhörung RT09 noch in Anhörung CH30 wird der Gesuchsteller von der Behörde proaktiv unterstützt wie dies bei Gesuchsteller NG19 wiederholt der Fall ist (vgl. Extrakt 82, Extrakt 83, Extrakt 84)
- Weder in Anhörung RT09 noch in Anhörung CH30 erlaubt sich die Behörde untereinander eine nicht inhaltsbezogene Unterhaltung.
- Die Behörde konfrontiert die Gesuchsteller RT09 und CH30 signifikant mit mehr vom Standard abweichenden Äusserungen als dies bei Gesuchsteller NG19 der Fall ist.

Zusammenfassung der Analyseergebnisse in tabellarischer Form:

Transkript NG19; Zulassung 3:0					
Instrumente	Charakteristiken der Instrumente und Verwendungshäufigkeit				
	Häufigkeit	Einwandblock	mit expl. Frage	ohne expl. Frage	mit Bewertungskrit.
Einwand	am zweithäufigsten	1x vorhanden	ausgeglichen	ausgeglichen	nein
Widerspruch	am wenigsten				
					mit Massregelung
Feststellende Bemerkung	am häufigsten		nur in 2 Fällen	Mehrheitlich	nein
			Abfolgen Äusserungen der B nicht an GS	Antworten auf Fragen des GS	
Divers	am zweithäufigsten		vorhanden	3	
Besonderheiten	Der Widerspruch wird zum Vorteil des Gesuchstellers formuliert. Der Gesuchsteller bekommt von der Behörde einen positiven Beurteilungsstatus gemeldet. Während der Anhörung nimmt sich die Behörde die Zeit für eine entspannte Unterhaltungssequenz.				

Tabelle 20: Zusammenfassung der Analyseergebnisse von Transkript NG19 (3:0 Zulassung) in tabellarischer Form

5.3.1.8. Auswertung Transkript IK10 (Zulassung 2:1)

Vom Standard abweichende Äusserungen in B2	IK10 Ablehnung
Einwand	16.0%
Widerspruch	10.0%
Feststellende Bemerkung	50.0%
Divers	24.0%
Total	100%

Tabelle 21: Vergleich der Kategorien der vom Standard abweichenden Äusserungen in B2 von Transkript IK10 (2:1 Zulassung) (100% = alle nicht-standardkonformen Äusserungen des Transkripts).

Bei Transkript IK10 handelt es sich um die Anhörung mit dem einzigen positiven Zulassungsentscheid, welcher nicht einstimmig sondern im Stimmenverhältnis 2:1 zum Zivildienst zugelassen wurde. Transkript IK10 weist keinen tendenziellen Unterschied zu Transkript ON17 (3:0 Ablehnung) auf (vgl. 5.3.1.1)

Beschreibung der Tabelle:

Tabelle 21 zeigt die Verteilung aller vom Standard abweichenden Äusserungen in Transkript IK10 aufgeteilt in die einzelnen Kategorien. Die „feststellende Bemerkung“ stellt mit 50.0%

das von der Behörde am häufigsten zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers eingesetzte Instrument dar. Im Anschluss daran folgt das Instrument „Divers“ mit 24.0%. Mit 16.0% ist die Kategorie „Einwand“ das von der Behörde am dritthäufigsten zur Glaubwürdigkeitsbeurteilung eingesetzte Instrument. Am Ende der Verteilungsskala rangiert der „Widerspruch“ mit 10.0%.

Einwand

Das Äusserungsformat „Einwand“ ist bei Transkript IK10 eines der Instrumente, die von der Behörde am wenigsten für die Beurteilung von Glaubwürdigkeit eingesetzt worden sind. Mit 16.0% rangiert der „Einwand“ hinter den Kategorien „feststellende Bemerkung“ und „Divers“ an zweitletzter Stelle. Von insgesamt 50 vom Standard abweichenden Äusserungen können nur deren 8 als „Einwände“ bezeichnet werden, was einer relativ kleinen Anzahl von Einwänden gleichkommt.

Auch in diesem Transkript treten sowohl Einwände *mit* wie auch Einwände *ohne* explizite Fragestellung auf. Diesbezüglich kann keine Auffälligkeit bei den Einwänden von Transkript IK10 festgestellt werden. Auffälligkeiten ergeben sich jedoch in Bezug auf die Formulierung der Einwände. In drei von insgesamt acht Einwänden wird der Einwand mit einem negativen Feedback hinsichtlich der Schwierigkeit der aktuellen Beurteilungssituation geäußert. D.h., in den nachfolgenden drei Extrakten wird dem Gesuchsteller mittels negativem Feedback mit subjektivem Bezug klar signalisiert, dass die Behörde mit seinen Belegen für den aufgezeichneten Gewissenskonflikt noch Probleme hat.

B	27.23	1	ich ha itz do e chli Müeh (1 sec) [...]	27.43
---	-------	---	-----------------------------------------	-------

Extrakt 86: Beispiel für „Einwand“ mit subjektivem Bezug hinsichtlich der Schwierigkeit der Beurteilungssituation in Transkript IK10

B	54.52	1	also mier isch zu euer Ideologie grad das isch mier no nid klar / [...]	54.57
---	-------	---	-------------------------------------------------------------------------	-------

Extrakt 87: Beispiel für „Einwand“ mit subjektivem Bezug hinsichtlich der Schwierigkeit der Beurteilungssituation in Transkript IK10

B	56.43	1	[...] ähm also i wotts nid abwärte	56.49
		2	aber was isch itz dra dran bsunders (1 sec) [...]	

Extrakt 88: Beispiel für „Einwand“ mit subjektivem Bezug hinsichtlich der Schwierigkeit der Beurteilungssituation in Transkript IK10

Auffällig ist nicht der subjektive Bezug an und für sich. Fragen, Einwände, Widersprüche etc. werden häufig mit einem subjektiven Bezug formuliert. Auffällig ist im vorliegenden Fall, dass von drei Einwänden mit subjektivem Bezug alle drei ein negatives Feedback beinhalten. Würde es sich bei Transkript IK10 um eine Ablehnung und nicht eine Zulassung zum Zivildienst handeln, dann wäre auch das negative Feedback nicht weiter auffällig. Denn in Ablehnungen werden Einwände häufig mit negativem Feedback und einem subjektiven Bezug verbunden. Wird IK10 jedoch mit den anderen Transkripten mit positivem Entscheid verglichen, so fällt auf, dass keiner der Einwände der anderen positiven Transkripte (ER26 und NG19) mit einem negativen Feedback und subjektivem Bezug formuliert worden ist. Insofern verhält sich die Behörde bei der Formulierung der Einwände in Transkript IK10 tendenziell wie in einer Anhörung mit *negativem* Schlussentscheid.

Bei der Berechnung der Signifikanzen hat sich ergeben, dass zwischen Transkript IK10 und ON17 tendenziell kein Unterschied besteht. In der Formulierung der Einwände kann die Ähnlichkeit der beiden Transkripte erkannt werden.

Die Kopplung des negativen Feedbacks mit einem subjektiven Bezug stellt den Gesuchsteller vor ein zusätzliches Argumentationsproblem: Durch die Kopplung kommuniziert die Behörde dem Gesuchsteller ihre persönliche Mühe mit dessen Argumentation als subjektives Erlebnis, das an und für sich nicht näher begründet werden muss. D.h., das Behördemitglied immunisiert sich durch den subjektiven Bezug gegenüber Kritik an seinem Einwand (vgl. dazu auch 5.3 unter *Widerspruch*). Der Gesuchsteller kann den Einwand nicht einfach mit einem Gegenargument von sich weisen und ihn so relativieren. Durch den subjektiven Bezug muss der Gesuchsteller seine Argumentation für das Behördemitglied (welches den Einwand formuliert hat) nachvollziehbar formulieren.

Eine weitere Auffälligkeit in Transkript IK10 stellt die Tatsache dar, dass es während der Anhörung zu keinen Einwandblöcken gekommen ist (d.h., es gibt keine Passagen, in denen sich drei oder mehr Einwände aneinanderreihen). Bisher fanden sich in sämtlichen Transkripten solche Einwandanhäufungen. Dafür finden sich zwei Einwände denen schliesslich ein Widerspruch folgt bzw. einer den Einwänden vorangegangen ist. Die Beschreibung einer dieser Passagen findet sich unter der nachfolgenden Überschrift „Widerspruch“ (vgl. Extrakt 91):

Widerspruch

Transkript IK10 weist im Total aller vom Standard abweichenden Äusserungen fünf Widersprüche auf. Somit ist der Widerspruch mit 10.0% Verwendungshäufigkeit das von der Behörde am wenigsten eingesetzte Instrument für die Beurteilung der Glaubwürdigkeit in Transkript IK10. IK10 unterscheidet sich diesbezüglich nicht von den anderen Transkripten, bei denen das Instrument des Widerspruchs ebenfalls das von der Behörde am wenigsten eingesetzte Beurteilungsinstrument darstellt.

Zwei der insgesamt fünf Widersprüche erscheinen mit erwähnenswert:

B	28.04	1	irgendwo gits für mi chli ne Widerspruch	28.10
		2	wenn sie säget	
		3	Armee bruchts	
		4	aber ich wott sicher nid gho	
		5	für mich isch es z'grob	

Extrakt 89: Beispiel für „Widerspruch“ Transkript IK10

B	29.21	1	für mich isch äifach so chli d'Übe e so e gwüssne Widerspruch	29.29
			spürbar gsi /	
		2	äigentlich händ / sind sie glich dr Überzügig	
		3	es brucht en Armee	

Extrakt 90: Beispiel für „Widerspruch“ in Transkript IK10

In beiden Extrakten Extrakt 89 und Extrakt 90 wird der Widerspruch von der Behörde metakommunikativ namentlich erwähnt. Diese Auffälligkeit findet sich sonst nur noch in Transkript RT09 (3:0 Ablehnung). Auch dort wird in einem Fall explizit auf den Widerspruch hingewiesen. Durch den metakommunikativen Hinweis stellt die Behörde sicher, dass die Äusserung des Gesuchstellers als Widerspruch zu verstehen ist. In diesem Sinn könnte die

explizite Erwähnung als Verstehensabsicherung interpretiert werden. D.h., dem Gesuchsteller bleibt keine andere Wahl, als in seiner nachfolgenden Argumentation auf den hervorgehobenen Widerspruch einzugehen und ihn aufzulösen. In der Regel weist die Behörde bei der Formulierung eines Widerspruchs nicht explizit darauf hin. Indem sie dies jedoch tut, weiss der Gesuchsteller (ohne dies selber erkennen zu müssen) mit welcher Art von kommunikativem Handlungsproblem er in der Folge konfrontiert ist. Dies könnte so interpretiert werden, dass die Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers sich in diesem Moment in einer kritischen Phase befindet und ihn die Behörde mit dem expliziten Hinweis ohne Umwege auf das vorliegende Problem hinweisen will. Bzw. könnte diese Situation auch so beschrieben werden, dass die vorangehenden Äusserungen des Gesuchstellers von der Behörde nicht akzeptiert werden und diese die Testsituation in der Folge mit dem expliziten Hinweis auf einen Widerspruch akzentuiert. Diese Interpretation wird durch folgende Erklärung unterstützt:

In der Äusserung der Behörde vor Extrakt 89 (vgl. Extrakt 91) weist diese den Gesuchsteller bereits auf den Widerspruch hin ohne diesen jedoch explizit als Widerspruch zu bezeichnen (vgl. B1, PE1). In der Folge versucht der Gesuchsteller seine Glaubwürdigkeit durch eine Selbstkorrektur „[...] nä näi das das hani gar nid wölle mit däm usdrücke [...]“ wiederherzustellen (vgl. G1, PE1). Mit dieser Antwort umgeht der Gesuchsteller die Aufgabe der Behörde, worauf diese ihn erneut mit dem Einwand konfrontiert (vgl. B2). Der Gesuchsteller geht nicht auf den Einwand ein, sondern versucht immer noch darzustellen, dass er von der Behörde falsch verstanden worden ist (vgl. G2, PE1-2). D.h., der Gesuchsteller hat den von der Behörde ursprünglich formulierten Einwand immer noch nicht aufgelöst. Jetzt konfrontiert die Behörde den Gesuchsteller explizit mit dem Widerspruch (vgl. B3, PE1-PE4). Der Gesuchsteller hat nun nicht mehr die Möglichkeit sich dem Widerspruch mit dem Hinweis, er habe damit etwas anderes sagen wollen bzw. er sei falsch verstanden worden, zu entziehen. Denn auch wenn dem so wäre und der Gesuchsteller von der Behörde tatsächlich missinterpretiert worden ist, muss er jetzt eine klar gestellte Aufgabe in Form eines explizit aufgetretenen Widerspruchs auflösen. Ob dieser nun durch seine Äusserung oder durch die Interpretation der Behörde zu Stande gekommen ist, spielt hier keine Rolle mehr. Der Widerspruch ist als solcher gekennzeichnet und bedarf einer Auflösung.

B1	27.23	1	ich ha itz do e chli Müeh (1 sec)	27.43
		2	und zwar säget sie / äigetlech /	
		3	Armee s e es brucht si	
		4	und irgendwo wär das wie ne zwöiti Kategorie vo Lüt	
		5	wo denn aber dä Dienscht machit	
		6	dass sind irgendwie Lüt	
		7	wo äifacht ehh / e chli / schlechter sind oder	
G1	27.44	1	<u>nä näi das das hani gar nid wölle mit däm usdrücke</u>	27.46
B2	27.46	1	aber es he e oder also wenn ich mier öpper unsensibler oder eh	27.49
G2	27.50	1.1	i ha gsäit in bezug uf Gwa	28.01
		2	also tschuldigung	
		1.2	uf Gwalt ja	
		3	aber ich han natürlich sälber au höchi Asprüch i däm Sinn	
		4	dass ich danke /	
		5	wer bezäichnet sich scho gärn als zur Gwalt beräit [...]	

B3	28.04	1	irgendwo gits für mi chli ne Widerspruch	28.10
		2	wenn sie säget	
		3	Armee bruchts	
		4	aber ich wott sicher nid gho	
		5	für mich isch es z'grob	

Extrakt 91: Sequenz zweier Einwände und anschliessende explizite Formulierung des Widerspruchs (Transkript IK10)

In Extrakt 91 fungieren die beiden Einwände (vgl. B1 und B2) als Vorläufer des Widerspruchs. Indem sich der Gesuchsteller beiden Einwänden durch Korrekturen enzieht, indem er sich als von der Behörde „falsch verstanden“ darstellt, formuliert die Behörde zuletzt einen Widerspruch. Sie zwingt den Gesuchsteller so, ihren ursprünglichen Zweifel aufzuklären. Sollte die Auflösung dem Gesuchsteller nicht möglich sein, so riskiert er in diesem Punkt seine Glaubwürdigkeit.

Einfluss von Extrakt 91 auf die Entscheidungsfindung:

Der durch den Gesuchsteller schliesslich nicht aufgelöste Widerspruch in Extrakt 91 wird in der Entscheidungsfindung immer wieder thematisiert und im Zusammenhang mit einer eventuellen Ablehnung als Argument erwähnt.

C	00.10	8	[...] und denn äü die die Schlüsselerläbnis	01.30
		9	wo mi äigentlich no / guet tunkt händ / ehm (1 sec) idrücklich	
		10	aber er hets us minere Sicht denn relativiert	
		11	in däm er säit eh / ehm die Diskrepanz	
		12	Armee doch die bruchts	
		13	numen ich will nid	
		14	und für mich also am Schluss no probiert	
		15	und für mi ischs äifach zwenig / useko / uf en Art /	
		16	ehm / was unterschäidet ihn effektiv vo däm Egoischt	
		17	wo säit eh / lieber die Andere als ich	
		30	also ich bi (1 sec) sehr / sehr unentschlosse [...]	

Extrakt 92: Auswirkungen von Extrakt 91 auf die Entscheidungsfindung

D	05.23	1	denn mit dem Aggression gäg ihe und so isch ko gwüssi Sache sind	05.35
		2	komisch gsi also am ko am äigenartigste isch mer glich in bezug uf Gwalt / uf isch er rächt widersprüchlech gsi	

Extrakt 93: Auswirkungen von Extrakt 91 auf die Entscheidungsfindung

C	19.47	1	also es isch vielleicht (4 sec) 's wie isch au no so ne grundsätzligi Überlegig/	21.33
		2	er kunnt da ane	
		3	und säit / und da het	
		4	dass muess er sich ja bewusst si / mh	
		5	was er mit dären Ussag säit /	
		6	es brucht en Armee	
		7	aber ich / läb ich ka das furer mi nid /	
		8	dass dä isch ja nid blöd oder dä (1 sec)	
		9	dass das uf en erschte Blick das isch e Widerspruch /	
		10	und er hät das viel er hättts viel äifacher gha	
		11	wenn er gsäit hett	
		12	i bi bi dr GSOA	
		13	und find	
		14	mi sötts ab / ehm sött die <u>abschaffe</u>	
		15.1	denn wärs /	
		15.2	eh eh also denn wärs ohni Bruch gange /	
		16	und das muess er sich überlegt ha / ähm /	
		17	und / uf dr äinte Site kann ihm jetzt das zgue / zguet halte	
		18	dä het er het ehrlich	
		19	also dass kann ja gar nid unehrlich sage	
		20	wenn er wenn er das säit	
		21	das isch ja <u>gege</u> sini <u>Inträsse</u> also dass <u>er</u>	

Extrakt 94: Auswirkungen von Extrakt 91 auf die Entscheidungsfindung

In Extrakt 94 (PE17-PE21) kann ein Effekt beobachtet werden, der auch bei der Persuasionsforschung erwähnt wird (z.B. Köhnken 1990): Dem Gesuchsteller wird insbesondere dann Glaubwürdigkeit bzw. Ehrlichkeit attribuiert, wenn er einen Standpunkt vertritt, der gegen seine Interessen zu sein scheint.

Schliesslich entscheidet sich die Kommission, dass der durch den Gesuchsteller nicht aufgelöste Widerspruch für eine Ablehnung doch nicht ausreicht (vgl. Extrakt 95); was entsprechend für das Entscheidprotokoll formuliert wird:

B	43.38	1	<u>also mit däm / nei i ha</u> gschriebe /	43.45
		2	er tritt zwar für Gewaltfreiheit ein	
		3	befürwortet aber die Existenz der Armee so wie auch	
D	43.47	1	Gewü / Gewalt <u>anwendung</u> in gewissen / gegenüber Leuten die nichts <u>anderes als Gewalt kennen</u>	43.53
B	43.48	1	<u>von wür befürwortet aber die Existenz sowie auch / i eh</u> Gewaltanwendung in bestimmten Fällen Chlammere Polizei gegen Neonazis zum Beispiel	43.58
D	43.59	1	mhm / <u>mhm</u>	44.00
B	43.59	1	dieser <u>Widerspruch</u> wird von der Kommission nicht als gewichtig genug gewertet	44.05
		2	um eine Ablehnung zu begründen	

Extrakt 95: Auswirkungen von Extrakt 91 auf die Entscheidungsfindung

Feststellende Bemerkung

Mit 50.0% ist die Kategorie „feststellende Bemerkung“ das in Transkript IK10 am häufigsten verwendete Instrument zur Beurteilung von Glaubwürdigkeit (dies trifft im Übrigen auch für Transkript ON17 zu). Von insgesamt 50 vom Standard abweichenden Äusserungen werden deren 25 zu der Kategorie „feststellende Bemerkung“ gezählt. D.h., die Hälfte aller vom Standard abweichenden Äusserungen können als „feststellende Bemerkungen“ bezeichnet werden. Ähnlich verhält es sich in Transkript ON17, zu dem Transkript IK10 keinen

tendenziellen Unterschied aufweist. Dort ist das Instrument „feststellende Bemerkung“ mit 47.6% Verwendungshäufigkeit ebenfalls die Kategorie, der fast die Hälfte aller Äusserungen (20 von insgesamt 42 Äusserungen) mit Abweichungen vom Standard zugerechnet werden können.

In Transkript IK10 treten in etwa gleich vielen „feststellende Bemerkungen“ mit bzw. ohne Fragestellung auf. Bis auf die Tatsache, dass 50% aller vom Standard abweichenden Äusserungen zu den „feststellenden Bemerkungen“ gezählt werden können, gibt es nur gerade eine Äusserung dieser Kategorie, die m.E. bemerkenswert ist.

B	40.31	1	jäh / itz <u>muess</u> tuen i no provokativer Froge	40.48
		2	in in däm sie / nid reagiert händ	
		3	wo sie zsämegschlo gschlage worde sind /	
		4	händ sie ja äigentlich die Schleger understützt drin	
		5	dass eh mir chöme dure mit däm	
		6	wo mir mache (3 sec)	
		7	's isch wirklich provokativ	

Extrakt 96: Beispiel für „feststellende Bemerkung“ in Transkript IK10

Indem die Behörde in PE1 darauf hinweist, dass sie eine „provokative“ Frage stellen wird, hebt sie die Wichtigkeit der Testsituation hervor. D.h., sie vermittelt dem Gesuchsteller, dass es sich hier um einen besonderen „Test“ handelt. Mit der Formulierung ihrer Äusserung führt sie den Gesuchsteller nämlich in ein Dilemma: Sie zeigt ihm auf, dass er sich zwar im Sinne des Zivildienstes richtig verhalten habe (also gewaltfrei), aber mit seinem Verhalten im Grunde genommen ein negatives Verhalten anderer unterstützt (welches gegen seine - vorgängig im Gespräch - aufgezeichneten Normen und Werte verstösst). Die Behörde geht hier mit ihrer Formulierung selber an die Grenzen des Erlaubten, da die Frage auch als „unfair“ bezeichnet werden könnte. Indem sie ihre Frage als „provokativ“ bezeichnet, immunisiert sie sich jedoch gegen eine allfällige Kritik des Gesuchstellers und zeigt auch gleichzeitig, dass sie sich der speziellen Form der Frage durchaus bewusst ist. Auf Grund der Schulung der Behörde kann davon ausgegangen werden, dass eine solche Frage nicht „einfach so“ gestellt wird, um den Gesuchsteller in eine besonders missliche Lage zu bringen, sondern dass sich dahinter sehr wohl eine Intention der Behörde verbirgt. Durch die provokative Auslegung seiner vorangehenden Äusserungen versucht die Behörde zu erfahren, wie der Gesuchsteller diese Situation in seinem Gewissenskonflikt konsistent begründen kann bzw. innerhalb seines Schemas des Gewissenskonflikts zu interpretieren vermag. Denn sie macht ihm ja sozusagen indirekt den Vorwurf, etwas „sozial Schlechtes“ getan zu haben, wo er doch behauptet, er wolle „sozial Gutes erreichen“.

Divers

Mit einem Anteil von 24.0% bzw. zwölf Äusserungen gehört die Kategorie „Divers“ zu dem am zweithäufigsten eingesetzten Instrument zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit in Anhörung IK10.

Entsprechend der vorangegangenen Analysen konzentriere ich mich auch beim vorliegenden Transkript nur auf die beiden Kategorien „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ und „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“. Acht der insgesamt 12 Äusserungen unter „Divers“ werden den genannten Kategorien zugerechnet. Bei den fünf Äusserungen der Kategorie „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ handelt es sich in allen Fällen um die Frage, ob jemand der Behörde das Thema noch weiter vertiefen will. Dies kann auf zwei unterschiedliche Arten interpretiert werden: Entweder

handelt es sich hier um einen besonders höflichen Behördeausschuss oder die Behörde fühlt bereits während der Anhörung intuitiv, dass sie nicht genügend vertieft Fragen stellt. Entsprechend fragt sich die Behörde bereits an diesem Punkt, ob sie genügend Informationen zu den einzelnen Themen gesammelt hat, um schliesslich ihren Entscheid fällen zu können. Mit diesbezüglichen Fragen versucht sie sich deshalb rückzuversichern, dass niemand der Behörde eine weiterführende Frage stellen möchte, die ev. zu noch mehr Informationen führen könnte.

Einfluss der „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ auf die Entscheidungsfindung:

Für die oben erwähnte Interpretation spricht folgender Auszug aus der Entscheidungsfindung der Behörde (geäussert von der BIGA-Mitarbeiterin, die für eine einheitliche Umsetzung der Aufgabe der Behörde verantwortlich ist.):

B	08.08	1 also i i muess ehrlech säge / 2 i bi nid sicher 3 was me söll entscheide / 4 aber / wöu / wöu f i ha ds Gfüehl 5 me het ne zweni gfragt / 6 also die Frag nach nach sine Prinzipie 7 und uf was dass er / sech berüeft / 8 dass dass isch zweni gfragt worde 9 und das dünkt mi 10 drum / cha cha ni das itze nid entscheide / 11 also i wüsst itz nid was stimme	08.34
A	08.34	1 <u>mh</u>	08.34
B	08.34	1 [...] u nährt fragt me ne 2 wie wie het sech das entwickelt 3 aber da hät me viellech noch chönne nachefrage oder / 4 und und das han i probiert / 5 wöu / er het eigentlech keni allgemeingültige Prinzipie gnennt wie nid emal e 6 mi söll nid Töde 7.1 oder er isch 8 wie w du hesch gseit 7.2 er isch nid absolut gäge Gwalt <u>sondern</u>	09.29

Extrakt 97: Auszug aus der Entscheidungsfindung von Transkript IK10

Bei den Äusserungen zu der Kategorie „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ können keine nennenswerten Auffälligkeiten festgestellt werden.

Feststellung zu Transkript IK10 bezüglich der vom Standard abweichenden Äusserungen:

Obwohl Anhörung IK10 mit einem positiven Zulassungsentscheid geendet hat, weist das Verhalten der Behörde Ähnlichkeiten mit Verhaltensweisen bei Anhörungen mit negativem Zulassungsentscheid auf. So wird der Gesuchsteller mit Einwänden mit negativem Feedback und subjektivem Bezug konfrontiert. Eine sprachliche Eigenheit, die sonst nur bei negativen Zulassungsgesprächen beobachtet werden kann. Die Signifikanzberechnung hat denn auch ergeben, dass Transkript IK10 keinen tendenziellen Unterschied zu Transkript ON17, einer Anhörung mit einer 3:0 Ablehnung zum Zivildienst, aufweist. Mit anderen Worten könnte das Verhalten der Behörde eher auf einen negativen Ausgang der Anhörung hinweisen, als auf eine Zulassung zum Zivildienst. Dass Anhörung IK10 schliesslich doch mit einem positiven Entscheid geendet hat, liegt weniger an der Argumentation des Gesuchstellers als viel mehr

an der Tatsache, dass die Behörde in der Entscheidungsfindung festgestellt hat, dass sie den Gesuchsteller mit zuwenig Fragen bzw. zuwenig vertieften Nachfragen konfrontiert hat. Und alleine ein vom Gesuchsteller nicht aufgelöster Widerspruch will die Behörde nicht als Grund für eine Ablehnung geltend machen. Der Behörde ist daran gelegen, ihr Fehlverhalten nicht auf die Entscheidung einwirken zu lassen, weshalb sie sich schliesslich mit einem 2:1 Entscheid auf eine Zulassung einigt.

Zusammenfassung der Analyseergebnisse in tabellarischer Form:

Transkript IK10; Zulassung 2:1					
Instrumente	Charakteristiken der Instrumente und Verwendungshäufigkeit				
	Häufigkeit	Einwandblock	mit expl. Frage	ohne expl. Frage	mit Bewertungskrit.
Einwand	am dritthäufigsten	keine	ausgeglichen	ausgeglichen	nein
Widerspruch	am wenigsten				
					mit Massregelung
Feststellende Bemerkung	am häufigsten		ausgeglichen	ausgeglichen	nein
			Abfolgen Äusserungen der B nicht an GS	Antworten auf Fragen des GS	
Divers	am zweithäufigsten		keine	4	
Besonderheiten	Sehr kleine Anzahl von Einwänden. 3 davon mit negativem Feedback hinsichtlich der Beurteilungssituation gekoppelt. 2 der 5 Widersprüche werden explizit als solche erwähnt.				

Tabelle 22: Zusammenfassung der Analyseergebnisse von Transkript IK10 (2:1 Zulassung) in tabellarischer Form

5.3.2. Zusammenfassung der Ergebnisse von Hypothesen und Fragestellungen in Phase 2 der Analyse

Die Transkripte wurden in Phase 2 der Untersuchung sowohl quantitativ wie auch qualitativ ausgewertet.

Ziel der Auswertung war es, Unterschiede zwischen den Einzeltranskripten zu finden, insbesondere interessieren dabei Unterschiede zwischen den Zulassungen und Ablehnungen. Diese Unterschieden in Form von Abweichungen von kommunikativen Standards werden als Unterschiede im Prozess der Glaubwürdigkeitsbeurteilung der Behörde aufgefasst.

In der quantitativen Untersuchung wurden nach transkriptübergreifenden Unterschieden gesucht, die Zulassungen von Ablehnungen unterscheiden.

Bei den anschliessenden Einzelfallbeschreibungen sollten die vorgefunden bzw. nicht vorgefundenen Unterschiede durch qualitative Ergebnisse ergänzt werden.

Ergebnisse der quantitativen Untersuchung (Hypothesen 1 und 2)

In Hypothese 1 wurde untersucht, ob sich hinsichtlich der Gesamtanzahl von Abweichungen Unterschiede zwischen den Transkripten finden lassen.

Hypothese 1 konnte bei 3 von 15 Paar-Vergleichen von Transkripten verifiziert werden: 3 der 6 Transkripte weisen zumindest zu einem anderen Transkript einen signifikanten Unterschied auf. Diese Unterschiede treten alle beim Vergleich von Zulassungen und Ablehnungen auf, was Hypothese 2 zumindest teilweise stützt:

In Hypothese 2 wurde die Betrachtung auf den Vergleich von Transkripten von zugelassenen und abgelehnten Gesuchstellern eingeschränkt, d.h., es wurden nur Paarvergleiche zwischen Zulassungen und Ablehnungen durchgeführt.

Hypothese 2 kann in 3 von 9 Fällen bestätigt werden: In diesen drei Vergleichen wiesen Transkripte von abgewiesenen Gesuchstellern signifikant mehr Abweichungen vom Standard auf als Transkripte von zugelassenen Gesuchstellern.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass sich bei 3 von 9 Paarvergleichen von Zulassungen und Ablehnungen signifikant mehr Abweichungen vom Standard bei Ablehnungen vorfinden lassen als bei Zulassungen.

In 6 der 9 Vergleiche liess sich dieser Unterschied jedoch statistisch nicht belegen. Hier muss für Unterschiede auf die Einzelfallanalyse verwiesen werden.

Ergebnisse der Untersuchungen zu Fragestellungen 2 und 3

Die Einzelfallanalyse dient zur Beantwortung der folgenden beiden Fragen:

Frage 2: Welche weiteren Unterschiede können aus der Einzelfallbetrachtung der Konflikte in Zusammenhang mit dem Zulassungsentscheid (Zulassung/Ablehnung) gefunden werden?

Frage 3: Werden die während der Anhörung eingesetzten Instrumente zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers in der Entscheidungsfindung herangezogen?

Zur Beantwortung von Frage 2 sind die Resultate aus der Einzelfallanalyse in der untenstehenden Tabelle noch einmal zusammengefasst.

Trans.	Einwand	Wider- spruch	Feststellende Bemerkungen	Divers	Besonderheiten
CH30 (3:0 neg)	Rang 1 Mehrheitlich ohne expl. Frage 1 Einwandblock 2 Einwände mit Bewertungskrit.	Rang 4	Rang 2 Selten mit expl. Frage	Rang 2 Ohne Abfolge von Äusserungen der B nicht an den GS Mit 2 Antworten auf Fragen des GS	keine
RT09 (3:0 neg)	Rang 1 Mehrheitlich ohne expl. Frage 4 Einwandblöcke 2 Einwände mit Bewertungskrit.	Rang 4	Rang 2 Treten teilweise mit Massregelung auf	Rang 3 Ohne Abfolge von Äusserungen der B nicht an den GS Mit 9 Antworten auf Fragen des GS	<ul style="list-style-type: none"> • Isolierte metakomm. Äusserungen • Auftreten von Massregelungen
ON17 (3:0 neg.)	Rang 2 1 Einwandblock 1 Einwand mit Bewertungskrit.	Rang 4	Rang 1	Rang 3	<ul style="list-style-type: none"> • Isolierte metakomm. Äusserungen
ER26 (3:0 pos.)	Rang 1 Alle Einwände (mit 1 Ausnahme) mit expl. Frage 1 Einwandblock	Rang 4	Rang 2 Selten mit expl. Frage	Rang 3 Ohne Abfolge von Äusserungen der B nicht an den GS Mit 4 Antworten auf Fragen des GS	<ul style="list-style-type: none"> • Mit Ausnahme von 1 Einwand werden alle Einwände mit W-Fragen gekoppelt
NG19 (3:0 pos.)	Rang 2 1 Einwandblock	Rang 4	Rang 1 Selten mit expl. Frage	Rang 2 Mit Abfolgen von Äusserungen der B nicht an den GS Mit 3 Antworten auf Fragen des GS	<ul style="list-style-type: none"> • Widerspruch wird zum Vorteil des GS formuliert • GS bekommt positiven Beurteilungsstatus gemeldet • Während Anhörung entspannte Unterhaltungssequenz
IK10 (2:1 pos.)	Rang 3	Rang 4	Rang 1	Rang 2 Ohne Abfolgen von Äusserungen der B nicht an den GS Mit 3 Antworten auf Fragen des GS	<ul style="list-style-type: none"> • Sehr kleine Anzahl von Einwänden • Einwände mit negativem Feedback • 2 Widersprüche werden explizit als solche erwähnt

Tabelle 23: Zusammenfassung der Analyseergebnisse aller Transkripte in tabellarischer Form

Folgende Erkenntnisse erscheinen m.E. als besonders relevant:

- Unabhängig vom Entscheid über Zulassung oder Ablehnung zum Zivildienst beurteilt die Behörde in allen Transkripten die Glaubwürdigkeit mit den gleichen vom Standard abweichenden Instrumenten.
 - Einwand
 - Widerspruch
 - Feststellende Bemerkung
 - Divers

- Transkripte mit einem positiven Entscheid weisen weniger vom Standard abweichende Äusserungen auf als Anhörungen mit einem negativen Entscheid.
- In allen sechs Transkripten ist das Instrument des „Widerspruchs“ das von der Behörde am wenigsten für die Beurteilung der Glaubwürdigkeit eingesetzte Instrument.
- Die Kategorien „Äusserung der Behörde nicht an den Gesuchsteller gerichtet“ und „Antwort auf die Frage des Gesuchstellers“ unter der Sammelkategorie Divers können Hinweise auf die Stimmung während der Anhörung und auf Ausweichstrategien des Gesuchstellers geben.
- Einwände gekoppelt mit einem negativen Feedback (im Hinblick auf ein Bewertungskriterium), weisen auf eine problematische Situation in der aktuellen Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers hin. Diese Form von Einwänden wird in erster Linie bei Gesuchstellern mit einem negativen Ausgang der Anhörung angewendet (eine Ausnahme stellt Transkript IK10 dar. Hier wird jedoch nicht auf ein Beurteilungskriterium aufmerksam gemacht, sondern auf die prekäre Beurteilungssituation als solches.).
- Bei Anhörungen mit einem 3:0 Zulassungsentscheid **zum** Zivildienst treten keine negativen Feedback mit subjektivem Bezug auf.
- Metakommunikative Äusserungen treten in allen Transkripten auf. Isolierte Metakommunikative Äusserungen jedoch nur in negativen Anhörungen.
- Einwandblöcke (aneinander anschliessende Einwände) können sowohl bei Anhörungen mit Zulassungsentscheid als auch bei Anhörungen gegen eine Zulassung auftreten.

Beantwortung von Fragestellung 3:

In Fragestellung 3 wird untersucht, ob die während der Anhörung eingesetzten sprachlichen Instrumente zur Beurteilung von Glaubwürdigkeit durch die Behörde im Entscheidfindungsgespräch diskutiert werden.

Generell lässt sich festhalten: Werden in der Entscheidfindung von der Behörde bestimmte Abweichungen vom Standard referenziert, so geschieht dies i.d.R. um auf das Verhalten des Gesuchstellers in diesen Situationen aufmerksam zu machen. Solche Referenzierungen stellen so zusätzliche Hinweise für den Beurteilungsprozess der Behörde dar, bzw. sind ein Resultat der Interaktion von Behörde und Gesuchsteller im Anhörungsgespräch.

Es folgt ein Überblick über die in den Entscheidfindungsgesprächen vorgefundenen Referenzierungen zu Abweichungen vom Standard in Anhörungsgesprächen. Diese Übersicht ist nach Transkript und Kategorien geordnet:

Transkript	Kategorie	Referenz
CH30 (3:0 neg.):	Einwand	<ul style="list-style-type: none"> • Einzelner Einwand Behörde ungenügend widerlegt. • Einwandblock ungenügend widerlegt. Wird mehrmals angesprochen.
	Widerspruch	Widerspruch, der vom Gesuchsteller nicht entkräftet wurde, wird mehrmals in der Entscheidfindung erwähnt.
	Feststellende Bem.	-

	Divers	-
	Besonderes	-
RT09 (3:0 neg.)	Einwand	<ul style="list-style-type: none"> • Einwand, der von der Behörde abgebrochen wird, wird negativ bewertet. (Kein Interesse mehr an Weiterverfolgung.) • Reaktion auf Einwand wird negativ gewertet (mangelnde Substantiierung). • Einwände, auf die der Gesuchsteller nicht thematisch antwortet, werden besonders kritisiert. • Gesuchsteller greift bei einzelnen Einwänden Hilfeleistungen der Behörde nicht auf und kann diese nicht entkräften.
	Widerspruch	Widerspruch wurde vom Gesuchsteller nicht genügend entkräftet.
	Feststellende Bem.	Behörde verwendet eine feststellende Bemerkung in Anhörungsgespräch als Massregelung. Der Auslöser (Gegenfrage) zu dieser feststellenden Bemerkung wird in der Entscheidfindung negativ beurteilt.
	Divers	<ul style="list-style-type: none"> • Durch den Gesuchsteller geweckte Erwartungen, die dieser nicht erfüllt, und welche die Behörde explizit aufgreift, wirken sich negativ auf seine Beurteilung aus. • Gegenfragen des Gesuchstellers, die nicht dem Verstehensprozess dienen, werden kritisiert.
	Besonderes	Gesuchsteller interagiert mit der Behörde in einem speziellen Frage-Antwort-Muster, welches sich negativ auf die Entscheidfindung auswirkt.
ON17 (3:0 neg.)	Einwand	<ul style="list-style-type: none"> • Einwandblock wird von der Behörde als "wiederholtes Hand bieten" bezeichnet und die Reaktion des Gesuchstellers als negativ kritisiert. (Gesuchsteller hat trotz "wiederholtem Hand bieten" den Einwand nicht entkräften können.)
	Widerspruch	-
	Feststellende Bem.	-
	Divers	-
	Besonderes	Sonst wenig konkrete Bezüge auf Abweichungen.
ER26 (3:0 pos.)	Einwand	<ul style="list-style-type: none"> • Einwandblock: Die mangelnde Fähigkeit des Gesuchstellers, seine Äusserungen konkreter zu formulieren wird in der Entscheidfindung <i>zu seinen Gunsten</i> interpretiert.
	Widerspruch	-
	Feststellende Bem.	Feststellende Bemerkung wird dem Gesuchsteller positiv ausgelegt, bzw. ihm in der Entscheidfindung nicht angelastet. (Problem der Behörde, festzustellen, woher die Normen kommen.)
	Divers	-
	Besonderes	-

NG19 (3:0 pos.)	Einwand	Positiver Bezug auf Einwand
	Widerspruch	-
	Feststellende Bem.	-
	Divers	-
	Besonderes	Keine negativen Bezüge beobachtbar.
IK10 (2:1 pos.)	Einwand	Nicht aufgelöster Widerspruch wird mehrmals negativ gewertet.
	Widerspruch	-
	Feststellende Bem.	-
	Divers	Divers (ob jemand der Behörde das Thema noch weiter vertiefen will) wird negativ gewertet. Man hat zuwenig nachgefragt.
	Besonderes	-

Tabelle 24: Zusammenfassung der Analyseergebnisse aller Transkripte in tabellarischer Form

Folgende Erkenntnisse erscheinen m.E. als besonders relevant:

- Generell lässt sich festhalten, dass bestimmte Abweichungen vom Standard und die darauf folgenden Reaktionen des Geschwärtellers von der Behörde im Entscheidfindungsgespräch explizit referenziert werden.
- In der Entscheidfindung werden nicht immer alle während der Anhörung aufgeworfenen Einwände diskutiert. Einwände jedoch, die der Geschwärteller in den Augen der Behörde nicht befriedigend aufklären konnte, bzw. die von der Behörde mehrmals angesprochen worden sind, werden bevorzugt in der Entscheidfindung genannt.
- Besonders häufig erwähnt werden Einwandblöcke. Diese treten dort häufig auf, wo ein Geschwärteller einen Einwand nicht zufriedenstellend auflösen konnte, und die Behörde ihre Informationsnachfrage mit weiteren Einwänden verstärkt. Die Behörde erlebt gewisse Einwandblöcke auch als Unterstützung des Geschwärtellers, und wertet deshalb ein Nichteingehen des Geschwärtellers auf diese Einwände als besonders negativ.
- Von besonderer Relevanz sind auch Reaktionen des Geschwärtellers, bei denen die Behörde keine Antwort auf ihren Einwand, ihren Widerspruch oder ihre feststellende Bemerkung erhält, sondern kritisiert oder korrigiert wird (z.B. mit einer Gegenfrage).
- Nicht aufgelöste Widersprüche können von der Behörde besonders negativ gewertet werden.
- In Transkripten von zugelassenen Geschwärtellern kann vereinzelt auch festgestellt werden, dass ein Einwandblock oder ein Widerspruch, welcher der Geschwärteller nicht aufzulösen vermochte, ihm nicht negativ ausgelegt wird, sondern die Behörde sich selbst kritisiert.

5.4. Interaktiver Aspekt (Fragestellung 4 in Phase 3 der Analyse)

In einem dritten Schritt konzentriert sich die Arbeit auf den interaktiven Aspekt bei der Beurteilung von Glaubwürdigkeit. Die Antworten des Gesuchstellers werden anhand formaler und inhaltlicher Aspekte kategorisiert, um zu zeigen, ob und wann er steuernd in das Gespräch eingreifen kann. D.h., die Äusserungen der Behörde werden hier primär als Reaktionen auf Äusserungen des Gesuchstellers betrachtet.

Frage 4: Interaktiver Aspekt: Inwiefern lässt sich die Behörde durch Äusserungen des Gesuchstellers hinsichtlich ihrer Gesprächsaufgabe im Gespräch steuern?

5.4.1. Kategorisierung der Äusserung des Gesuchstellers in G1

Um Fragestellung 4 (vgl. Kasten) beantworten zu können, müssen die Äusserungen des Gesuchstellers in Kategorien eingeteilt werden.

Die Diskriminierung der Äusserungen des Gesuchstellers in Abweichungen vom Standard und standardkonforme Äusserungen ist abhängig von der Rollenkonformität der Äusserung. Äusserungen in G1, welche als rollenkonform gelten, definieren den Standard. Alle anderen Äusserungen in G1, sind Abweichungen vom Standard.

Was jedoch bedeutet rollenkonform bzw. nicht rollenkonform und wie unterscheiden sich die beiden Kategorien voneinander?

Rollenkonforme bzw. standardkonforme Äusserungen in G1:

Wie bereits unter 5.2.3 erwähnt, wird davon ausgegangen, dass der Gesuchsteller auf Grund seiner Rolle in G1 auf eine Äusserung der Behörde reagiert, indem er lediglich *relevante Informationen zum Inhalt* der Äusserung der Behörde (B1) liefert. Hier geht es also sowohl um die

- Quantität der Informationen (nur relevante Informationen und keine Wiederholungen oder Paraphrasen etc.)
- wie auch um die Form der Information (rollengerechte Äusserungen in Form von Antworten. D.h., keine Fragen oder andere Formate, in denen der Gesuchsteller eine aktive Rolle einnimmt.).

Als rollenkonforme Äusserungen werden solche bezeichnet, bei denen der Gesuchsteller Informationen zum Basissachverhalt liefert und diese als reine Antworten darlegt (d.h., ohne Wiederholungen oder Gegenfragen etc.).

Beispiel einer rollenkonformen bzw. standardkonformen Äusserung in G1

B1	A	17.44	1 guet es haisst ungfehr ä so 2 es haisst 3 er mues glaubhaft darlegge 4 dass er dr Militerdiensch mit sim Gwüsse nid vüribare kann / 5 und das darlegge das müend si machä / das isch isch ihne klar	17.55
G1	G	17.56	1 ja	17.56

Extrakt 98: Beispiel einer rollenkonformen Äusserung in G1 (Transkript ER26)

Nicht rollenkonforme bzw. Abweichungen vom Standard der Äusserungen in G1:

Äusserungen, die keine Informationen zum Basissachverhalt liefern und/oder keine reinen Antworten sind, sind demzufolge nicht rollenkonform bzw. Abweichungen vom Standard in G1.

Beispiel einer nicht rollenkonformen bzw. einer Abweichung vom Standard der Äusserung in G1

B1	A	13.44	1 wa was oder wär säit ihne 2 dass sie käi Mänsch würde töte (1 sec)	13.47
G1	G	13.49	1 wär oder was dass mier das säit	13.50

Extrakt 99: Beispiel einer nicht rollenkonformen Äusserung bzw. einer Abweichung vom Standard der Äusserung in G1 (Transkript RT09)

In Extrakt 99 liefert der Gesuchsteller mit seiner Antwort in G1 keine neuen Informationen, die der Behörde bei der Beurteilung seiner Glaubwürdigkeit behilflich sein könnten. Er paraphrasiert lediglich ihre Frage.

Die Bezeichnung einer Äusserung des Gesuchstellers (G1) als standardkonform bzw. als Abweichung des Standards, ist in direkter Weise abhängig davon, was die Behörde unter B1 vom Gesuchsteller für Informationen wünscht.

Standardkonforme Äusserungen von G1 wie auch Äusserungen die vom Standard abweichen können funktional sowohl „eigenständig minimale“ als auch „eigenständig substantielle“ Äusserungen sein. (vgl.4.2.2.2). Die identifizierten Äusserungskategorien in G1 stellen sich in der Übersicht wie folgt dar:

Standardkonformität	Eigenständig minimal/eigenständig substantiell	Kategorie in G1
Standardkonform	Eigenständig minimal	<ul style="list-style-type: none"> • Einfache Antwort • G wird von B unterbrochen
	Eigenständig substantiell	<ul style="list-style-type: none"> • Erklärende Antwort • Einfache Antwort
Abweichung vom Standard	Eigenständig minimal	<ul style="list-style-type: none"> • Wiederholung • Diverse Abweichungen (unvollständige Äusserungen, paraverbale Merkmale)
	Eigenständig substantiell	<ul style="list-style-type: none"> • Frage G • Diverse Abweichungen (meta-

		<i>kommunikative Äusserungen, Äusserungen des Gesuchstellers nicht an die Behörde)</i>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------

Abbildung 30: Kategorien von Interpretationen in G1, unterteilt nach Abweichungen vom Standard und standardkonformen Äusserungen, sowie eigenständig minimale und eigenständig substantielle Äusserungen

Umgang mit Äusserungen mit Mehrfachkategorisierung

Wie bereits unter Kapitel 5.2.2 beschrieben, werden auch hier Mehrfachkategorisierungen in einer Äusserung nur einmal gezählt, was wiederum eine Hierarchisierung der Kategorien notwendig macht. Mit „Mehrfachkategorisierungen“ sind Äusserungen gemeint, in welchen sowohl prädikatzentrierte Einheiten, die dem Standard entsprechen als auch Einheiten, die vom Standard abweichen, enthalten sind. In G1 treten lediglich Mehrfachkategorisierungen bezüglich standardkonformen *und* standardabweichenden Einheiten auf. D.h., es existiert keine Äusserung in G1, in der (neben standardkonformen Einheiten) *mehrere vom Standard abweichende Einheiten auftreten*. Es treten lediglich Äusserungen auf, in denen sowohl standardkonforme wie auch vom Standard abweichende Einheiten auftreten. In diesem Fällen gilt, dass die gesamte Äusserung der standardabweichenden Kategorie zugerechnet wird. Infolgedessen ist eine Hierarchisierung innerhalb der vom Standard abweichenden Kategorien für G1 auch nicht notwendig.

Extrakt 100 dient als Beispiel einer Äusserung mit mehrfacher Kategorienzugehörigkeit in G1. In der prädikatzentrierten Einheit 1 (PE1) wiederholt der Gesuchsteller einen Teil des Interpretationsangebotes von B1. Gemäss den Beschreibungen der vom Standard abweichenden Kategorien in G1 (vgl. 5.4.1.2) gehören Wiederholungen zu den abweichenden Äusserungen. In PE2 fügt der Gesuchsteller eine metakommunikative Äusserung an und erst in PE4 beginnt er mit seinen Ausführungen, welche als „erklärende Antwort“ kategorisiert wird und somit eine standardgemässe Kategorie darstellt (vgl. 5.4.1.1). D.h., in G1 existieren sowohl eine prädikatzentrierte Einheit die vom Standard abweicht, als auch solche, die dem Standard entsprechen. Gemäss der Hierarchisierungsregel, welche in der vorliegenden Arbeit angewendet wird, wird die Äusserung von G1 zu den „Abweichungen vom Standard“ gezählt.

B1	A	16.39	1 mhm das isch jetzt erschtens gsi / 2 sie händ agfange mit erschtens	16.43
G1	G	16.43	1 ich ha agfange mit <u>ersch<u>t</u>ens</u> 2 guet da muess ih au öppis <u>zweit<u>e</u>ns</u> bringe i dem Fall 3 ja zweitens find ich / 4 oder es isch eigentlich eso (2 sec) 5 wänn me en Mänsch tödet (1 sec) 6 sini Verwandte überchömmet das mit (1 sec) 7 was resultiert drus / 8 ich dänke mir 9 es resultiert zerscht mal en Hass i dere Familie	17.09

Extrakt 100: Beispiel einer Äusserung in G1 mit Mehrfachkategorien (Transkript RT09).

Im Folgenden werden die standardkonformen und nicht standardkonformen Äusserungen definiert und voneinander abgegrenzt.

5.4.1.1. Beschreibung der standardkonformen Kategorien in G1:

Die Kategorisierung in G1 erfolgt nach drei Kriterien:

- Quantität der Information: erklärende Antwort und einfache Antwort
- Qualität der Information: „erklärende Antwort“ gegenüber „erklärende Antwort mit Richtigstellung“
- Rollenkonformität

Da der Standard ausschliessend definiert wird, wird zur Abgrenzung desselben auf die Abweichungen vom Standard verweisen. D.h., der Standard wird über die Abweichungen vom Standard definiert: Ist bei einer Äusserung von G1 nicht klar ob sie standardkonform ist oder nicht, wird geprüft ob sie einer der Abweichungen des Standards entspricht oder nicht. (vgl. Kapitel 4.2.3.2)

Standard in G1	Beschreibung
Erklärende Antwort	<p><i>Definition „erklärende Antwort“:</i> Die „erklärende Antwort“ definiert sich dadurch, dass sie sich auf die unmittelbar vorangegangene Äusserung der Behörde (B1) bezieht und der Behörde <i>neue Informationen</i> für die Beurteilung des Basissachverhalts liefert. Sie unterscheidet sich insofern von der „einfachen Antwort“, dass ihr Inhalt über minimale Äusserungen wie bspw. „ja“ oder „genau so“ hinausgeht. Bei der „erklärenden Antwort“ führt der Gesuchsteller seine Erklärungen aus und kann dabei das Interpretationsangebot der Behörde (B1) richtigstellen.</p>
Unterkategorie Erklärende Antwort mit Richtigstellung	<p><i>Definition „erklärende Antwort mit Richtigstellung“:</i> Stellt der Gesuchsteller ein Interpretationsangebot der Behörde richtig, gehört die Interpretation des Gesuchstellers (G1) zu der Unterkategorie der „erklärenden Antwort“, und wird als „erklärende Antwort mit Richtigstellung“ bezeichnet. Eine Richtigstellung des Gesuchstellers folgt in der Regel nach einem Interpretationsangebot der Behörde (B1), in welchem der Gesuchsteller mit einem Sachverhalt konfrontiert wird, von dem er sich nicht in geeigneter Weise widerspiegelt sieht. Sprachlich zeichnen sich die „erklärenden Antworten mit Richtigstellung“ dadurch aus, dass sie in der Regel zu Beginn der Äusserung (bzw. in den ersten drei prädikatzentrierten Einheiten) mit einem „näi“, „ja[...] aber“ oder mit einer Verneinung des von der Behörde geäusserten Inhaltes eingeführt und gleich anschliessend weiter elaboriert werden. Sprachlich besonders markant und einfach zu erkennen sind die Interpretationen des Gesuchstellers, die mit einem „näi“ oder „[...] aber“ beginnen.</p> <p>Die Merkmalskriterien der Oberkategorie „erklärende Antworten“ sind quantitative (der Gesuchsteller führt seine Antworten aus und beschränkt sich nicht auf „ja“ oder „nein“)</p>

				<p><i>und</i> qualitative Merkmale (handelt es sich bei der Interpretation des Gesuchstellers um eine „erklärenden Antwort“ mit oder ohne „Richtigstellung“).</p> <p>Nicht zu der Oberkategorie „erklärende Antwort“ gehören Nachformulierungen von Satzteilen (Paraphrasierungen und Wiederholungen).</p>
--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Beispiel für eine „erklärende Antwort“ in G1

B1	D	11.47	1	und us wellne Überlegige ächt	
			2	wenn sie wüsse no	11.51
G1	G	11.51	1	also will eh das das ischs ds Äinzigste gsi also eigentlich jetzt Sanität oder Spital so da halt	12.01
			2.1	won i (1 sec) hätt chönnte verträte/ also <u>irgendwie</u>	
	D	12.01	1	<u>mhm</u>	12.01
	G	12.02	2.2	vor mir sälber	12.06
			3	aber irgend mir isch scho denn klar gsi	
			4	das ich nid ins Militär gang	

Extrakt 101: Beispiel für eine „erklärende Antwort“ in G1 (Transkript IK10)

Beispiel für eine „erklärende Antwort mit Richtigstellung“ in G1

B1	A	24.01	1	aso / das wo si schüuderid	
			2	das isch äh ähhh / Ideauzeschland	23.11
			3	das jedä sini Freiheit het	
			4	genau so wit brucht /	
			5	wie si äd Gränze vo de Freiheit vom andere chunt	
G1	G	24.09	1	<u>äs isch än Idealzueschland /</u>	25.02
			2	<u>aber ich dank</u>	
			3	me dörf äü ä chli Ideal ha suscht /	
			4	klar me me dörf d'Realität nüd vürlüre das uf jedä Fall (2 sec)	
			5	aber äh / äh as Bitz Ideal dörfme scho ha (2 sec) [...]	

Extrakt 102: Beispiel für eine „erklärende Antwort mit Richtigstellung“ in G1 (Transkript ON17)

Standard in G1	Beschreibung
einfache Antwort	<p><i>Definition „einfache Antwort“:</i></p> <p>Eine „einfache Antwort“⁷¹ bezeichnet eine Antwort des Gesuchstellers (G1), die als kurze Äusserung <i>ohne inhaltliche Ausführung</i> jedoch mit einer Bedeutung beschrieben werden kann. Das Kriterium bei der Kategorisierung bildet das quantitative Merkmal. Dazu gehören Antworten wie „ja“ oder „mhm“ (im Sinne einer Affirmation) die auf eine Frage der Behörde folgen, sowie Äusserungen des Typs „ja dasch richtig“ oder „ja das isch mer bewusst“. Die beiden letztgenannten Beispiele gehören ebenfalls zu den „einfachen</p>

⁷¹ An dieser Stelle soll darauf hingewiesen werden, dass eine „einfache Antwort“ nicht gleichzusetzen ist mit einer „minimalen eigenständigen Äusserung“, wie sie in Kapitel 4.2.2.2 beschrieben ist. Eine „einfache Antwort“ wird anhand eines quantitativen Merkmals ermittelt. Eine „minimale eigenständige Äusserung“ hingegen, wird durch ein qualitatives Merkmal bestimmt (das Fehlen eines neuen thematischen Beitrags zum Gespräch).

	<p>Antworten“, da sie (trotz ihrer Zweiteiligkeit) nur eine Botschaft (in den genannten Beispielen eine einfache Affirmation) vermitteln ohne dabei eine thematische Ausführung zu liefern. Dies entspricht einer Operationalisierung des Merkmals der Quantität gemäss Grieco (vgl. Leech, 1983). Ebenfalls dazu gehören verkürzte Antworten wie beispielsweise „Hasch“.</p> <p>„Fragmente“ einer Äusserung bzw. eine unvollständige Antwort wie bspw: „ja also“ gehören nicht zum Typus der „einfachen Antwort“, weil davon ausgegangen wird, dass ihnen eine thematische Ausführung folgen würde, die schliesslich nicht zu Stande gekommen ist. Sie finden Eingang in den Abweichungen vom Standard unter der Kategorie „Divers“.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Beispiel für eine „einfache Antwort“ in G1

B1	B	33.51	1 mhm und jä das si da simer a däm Punkt 2 wo mir wo mir vo ihne möchte wüsse 3 wie fühled si sich denn	33.56
G1	G	33.57	1 (atmet hörbar aus) sehr schlächt	33.59

Extrakt 103: Beispiel für eine „einfache Antwort“ in G1 (Transkript ER26)

Eine etwas besondere Stellung nimmt die Kategorie „Gesuchsteller wird von der Behörde unterbrochen“ bei den standardkonformen Kategorien ein. Im Gegensatz zu den vorangehenden (und noch folgenden) Kategorien in G1, bezieht sich diese Kategorie auf die *Qualifizierung der Behörde in B2* und wird *nicht durch das Interpretationsangebot der Behörde in B1 beeinflusst* (vgl. dazu 5.4.). Diese Kategorie wird zu den standardkonformen gezählt, da das Merkmal ihrer Besonderheit nicht vom Gesuchsteller ausgeht, sondern von der Behörde. Nicht der Gesuchsteller verhält sich in dieser Kategorie nicht seiner Rolle entsprechend, sondern die Behörde initiiert die „Rollenverletzung“, indem sie den Gesuchsteller bei seiner Interpretation in G1 unterbricht.

Standard in G1	Beschreibung
Gesuchsteller wird von der Behörde unterbrochen	<p><i>Definition „Gesuchsteller wird von Behörde unterbrochen“:</i> Wird der Gesuchsteller bei der Ausführung seiner Interpretation von der Behörde unterbrochen, so zählt seine Äusserung zu dieser Kategorie. Entscheidend ist dabei, dass die Behörde die Unterbrechung initialisiert und sie während der erkennbaren Ausführung der Interpretation des Gesuchstellers stattfindet. Die Unterbrechungen können in unterschiedlichen Variationen auftreten. Die häufigste Art der Unterbrechung findet nach Beginn der Ausführungen des Gesuchstellers in einer Parallelsequenz (initiiert durch die Behörde) mit der Behörde statt.</p> <p>Der Name der Kategorie impliziert bereits, dass sich – im Gegensatz zu den anderen Kategorien des Gesuchstellers in G1 – die vorliegende Kategorie nicht in Abhängigkeit zum</p>

	<p>Interpretationsangebotes in B1 definiert, sondern dass in diesem Fall der Zeitpunkt der Qualifizierung der Behörde in B2 ausschlaggebend für die Kategorisierung ist.</p> <p>Die Abgrenzung dieser Kategorie zu der Kategorie „Fragmente“ (unter „Diverse Abweichungen“ bei den Abweichungen zum Standard) findet dadurch statt, dass der Gesuchsteller bei den Äusserungen, die zu den „Fragmenten“ gezählt werden, <i>nicht durch die Behörde unterbrochen wird</i>, sondern seine begonnene Ausführung aus eigenem Antrieb nicht zu Ende führt.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Beispiel für „Gesuchsteller wird von der Behörde unterbrochen“ in G1

G1	G	56.41	1	das dänk ich /	
			2	o nie öppis /	
			3	dänk ich noch	56.45
B2	D	56.44	1	aber aber denn würdet sie aber dr Sinn vo vo vo militärischer / Bereitschaft	
				und militärischem Agriff anerkanne	
			2	oder also ich meine / anders (x)	56.54

Extrakt 104: Beispiel für „Gesuchsteller wird von der Behörde unterbrochen“ in G1 (Transkript RT09)

5.4.1.2. Beschreibung der vom Standard abweichenden Kategorien in G1:

Die Kategorisierung für alle Kategorien in G1, die vom Standard abweichen, wird nach dem Kriterium der Rollennonkonformität vorgenommen. D.h., Sobald die Form der Interpretation des Gesuchstellers nicht den Kriterien einer rollengerechten Äusserung entspricht, handelt es sich dabei um eine Äusserung, die vom Standard in G1 abweicht. Zur Wiederholung sei hier stichwortartig auf die Merkmale von rollennonkonformen Äusserungen hingewiesen (für eine detaillierte Beschreibung, vgl. dazu auch 5.4.1):

- Wiederholungen/Paraphrasierungen
- Fragen oder andere Formate, in denen der Gesuchsteller eine aktive Rolle einnimmt
- Diverse Abweichungen

Um beantworten zu können, ob die von der Behörde eingesetzten Instrumente zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit in Abhängigkeit der Interpretation des Gesuchstellers (G1) stehen, ist es m.E. zwingend, den Abweichungen vom Standard in G1 besondere Beachtung zu schenken (vgl. dazu Fragestellung 3 unter Kapitel 3).

Abweichung vom Standard in G1	Beschreibung
Wiederholung	<p><i>Definition „Wiederholung“:</i></p> <p>Als Wiederholungen (darunter werden im Folgenden auch Paraphrasierungen gezählt) gelten Interpretationen des Gesuchstellers (G1), bei denen zu Beginn der Äusserung das Interpretationsangebot der Behöre (B1) wiederholt wird. Wiederholungen können als ein- und mehrteilige Äusserungen auftreten. Bei einer einteiligen Äusserung steht die Wiederholung des Interpretationsangebotes isoliert und ohne weitere Ausführungen in der Interpretation des Gesuchstellers (G1). Bei einer mehrteiligen Äusserung⁷² steht das wiederholte Interpretationsangebot zu Beginn der Interpretation des Gesuchstellers und wird in den häufigsten Fällen mit einer kurzen Pause (zwischen 1-3 Sekunden) von der nachfolgenden Ausführung getrennt.</p>

Beispiel für eine „Wiederholung“ in G1 (einteilig)

B	A	13.44	1	wa was oder wär säit ihne		
			2	dass sie käi Mänsch würde töte (1 sec)		13.47
G	G	13.49	1	wär oder was dass mier das säit		13.50

Extrakt 105: Beispiel für eine „Wiederholung“ in G1 (Transkript RT09)

Beispiel für eine „Wiederholung“ in G1 (mehnteilig)

B	C	35.25	1	sie händ itz s / mir händ itz ihres Bild quasi gseh		
			2	also sie / mit em Sälbstbewusstsi chönnt sie Gwalt abwände		
			3	aber s rings um sie ume / chunnt Gwalt vor		
			4	und und mir müend die täglech zur Kenntnis näh /		
			5	reali Gwalt gspielti Gwalt / wie würkt de das uf sie (1 sec)		35.43
G	G	35.45	1	wie das uf mich würkt / die Gwalt (3 sec)		
			2	also i muess säge /		
			3.1	mit dr Zyt /		
			4	wänn me das tagtäglich i dr Zytig / oder au im Färnseh / gseht die Gwalt		
			5	wo wieder statt gfunden isch / [...]		36.34

Extrakt 106: Beispiel für eine mehrteilige „Wiederholung“ in G1 (Transkript RT09)

⁷² Bei einer zweiteiligen Wiederholung des Gesuchstellers gehört der erste Teil der Äusserung zu der vom Standard abweichenden Kategorie „Wiederholung“. Der zweite Teil der Äusserung gehört jedoch zu der standardkonformen Kategorie „erklärende Antwort“. In der Auszählung der Kategorien werden Äusserungen mit einer Wiederholung unabhängig von ihrer Ein- bzw. Mehrteiligkeit und in jedem Fall zu der vom Standard abweichenden Kategorie „Wiederholung“ gezählt. Es ist die Abweichung vom Standard, die hier die Auffälligkeit der Äusserung bzw. das Entscheidmerkmal für die Zuteilung der Äusserung ausmacht.

Abweichung vom Standard in G1	Beschreibung
Frage G	<p><i>Definition „Frage G“:</i> Erscheint in einer Interpretation des Gesuchstellers das Format einer Frage an die Behörde, so wird die Interpretation zu der Kategorie „Frage G“ gezählt. Das Auffällige an der Interpretation des Gesuchstellers ist sein Format. Der Gesuchsteller geht dabei nicht auf das Interpretationsangebot der Behörde (B1) ein, sondern stellt ihnen eine Gegenfrage. Der aktive Part des Fragestellens ist jedoch (in der vorliegenden Situation) der Behörde vorbehalten, weshalb die Kategorie „Fragen G“ zu den Abweichungen vom Standard gezählt wird.</p> <p>Die Asymmetrie im vorliegenden Gespräch zeichnet sich dadurch aus, dass die Behörde die Fragen stellt und der Gesuchsteller diese zu beantworten hat. Stellt nun der Gesuchsteller im Anschluss an eine Äusserung der Behörde selber eine Frage, so verletzt er die Asymmetrie. Mit einer Frage ist die „Obligation“ verbunden, darauf zu antworten (vgl. Käsermann 1995, S. 10). Die Verwendung dieses Instruments ist Privileg der Behörde (bedingt durch die asymmetrische Verteilung der Rollen zwischen ihr und dem Gesuchsteller). Stellt nun der Gesuchsteller der Behörde eine Frage, agiert er nicht nur rollenkonform sondern „zwingt“ die Behörde, ihm zu antworten.</p> <p>Für eine differenzierte Definition einer Frage vgl. 5.2.3.</p>

Beispiel für eine „Frage“ in G1

B1	D	00.51	1	chönnted sie dert inne nid au öppis / i ihrem Sinn da chli Militär gestalte	01.00
			2	dass das Ganze zum / positiv wird das Ganze	
G1	G	01.00	1	was isch positiv / am Militär	01.03

Extrakt 107: Beispiel für eine „Frage“ in G1 (Transkript RT09)

Fragen in dieser Form kommen so nicht häufig vor. Die Behörde hat die Handlungsmöglichkeiten a) die Frage zurückzuweisen (die Behörde behält die Initiative), b) die Frage zu beantworten (Initiative wird beim Gesuchsteller belassen) oder c) die Frage zu beantworten und gleichzeitig selber eine Frage zu stellen (Übernahme der Initiative). D.h., die Behörde hat jederzeit auf Grund ihrer Vormachtsstellung bzw. auf Grund der asymmetrischen Rollenverteilung die Möglichkeit, steuernd einzugreifen. Fragen des Gesuchstellers sind nur dann handlungssteuernd, wenn sie von der Behörde zugelassen werden. Die meisten Fragen des Gesuchstellers kommen möglicherweise deshalb auch als Verständnisfragen daher, führen also den Verstehensprozess als Grund für die Frage an. Wo dies nicht der Fall ist, kann die Behörde die Fragen auch zurückweisen (bsp. RT09) (vgl. Järman 2006).

Abweichung vom Standard in G1	Beschreibung
Diverse Abweichungen	<p><i>Definition „Diverse Abweichungen“:</i> In der Kategorie „Diverse Abweichungen“ sind all jene Äusserungen des Gesuchstellers versammelt, die zwar einer Abweichung vom Standard in G1 entsprechen, welche aber anzahlmässig so gering ausfallen, dass sich je eine eigenständige Kategorie nicht gelohnt hat.</p> <p>Zu den Kategorien unter „Diverse“ gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „unvollständige Äusserungen“, • „paraverbale Merkmale“, • „metakommunikative Äusserungen“ und • „Äusserungen des Gesuchstellers nicht an die Behörde“. <p>Eine „unvollständige Äusserung“ zeichnet sich dadurch aus, dass sie nicht genügend Informationen enthält, um ihre Bedeutung zu verstehen. Diese Äusserungen enthalten in der Regel <i>keine</i> prädikatzentrierte Einheit.</p> <p>„Paraverbale Merkmale“ zeichnen sich dadurch aus, dass sie <i>isoliert</i> auftreten. Sobald sie in Zusammenhang mit anderen Informationen in der Äusserung des Gesuchstellers erscheinen, wird die Interpretation des Gesuchstellers der jeweiligen Kategorie zugerechnet (z.B. kann ein paraverbales Merkmal zu Beginn einer erklärenden Antwort auftreten. In diesem Fall ist nicht das paraverbale Merkmal für die Zuteilung in die Kategorie massgebend, sondern der Rest der Äusserung des Gesuchstellers. Paraverbale Merkmale können in jeder Kategorie – unabhängig von der Konformität des Standards – auftreten.).</p> <p>Äusserungen des Gesuchstellers, welche <i>lediglich</i> einen metakommunikativen Inhalt haben, werden als „metakommunikative Äusserungen“ bezeichnet. Wenn der Gesuchsteller <i>neben</i> dem metakommunikativen Inhalt in der Interpretation noch andere Informationen liefert (Informationen, die beispielsweise als erklärende Antworten bezeichnet werden können), dann wird die Äusserung des Gesuchstellers dieser zusätzlichen Kategorie zugerechnet.</p> <p>Die Kategorie „Äusserung des Gesuchstellers nicht an die Behörde“ tritt lediglich einmal in allen Transkripten auf. Dort wendet sich der Gesuchsteller während der Anhörung an seine Begleitperson und stellt ihr eine Frage. Insofern ist die Kategorie nicht von Bedeutung, wurde jedoch der Vollständigkeit halber definiert.</p>

Beispiel für eine „unvollständige Äusserung“ in G1

G	G	39.57	1	ja also	39.57
---	---	-------	---	---------	-------

Extrakt 108: Beispiel für eine „unvollständige Äusserung“ in G1 (Transkript ON17)

Beispiel für eine Äusserung des Typs „paraverbales Merkmal“ in G1

G	G	27.31	1	ähm	27.31
---	---	-------	---	-----	-------

Extrakt 109: Beispiel für eine Äusserung des Typs „paraverbales Merkmal“ in G1 (Transkript ON17)

Beispiel für eine „metakommunikative Äusserung“ in G1

G	G	39.21	1	mhm (5 sec) ahm / ja ich wäiss nöd	39.42
			2	wie n'ich das söll aga (lacht) (4 sec) ähm (8 sec) xxx	

Extrakt 110: Beispiel für eine „metakommunikative Äusserung“ in G1 (Transkript RT09)

Beispiel für eine Äusserung die nebst metakommunikativen Informationen noch zusätzliche Informationen anbietet und deshalb *nicht* der Kategorie „metakommunikative Äusserung“ zugerechnet wird.

G2	G	07.56	1	also / mini Begründig da druf isch eigentlich	08.37
			2	wül eh ich han en nahe Verwandte kha	
			3	genauer gsäit min Grossvater	
			1	dä isch im zwäite Wältchrieg gsi	
			2	und eh also ich muess säge	
			3	ich bi halben Östrycher	
			4	also isch er uf dr Site vo de Dütsche / im Wältchrieg gsi	
			5	und zwar in Russland (2 sec) [...]	

Extrakt 111: Beispiel für eine Äusserung, die nicht ausschliesslich metakommunikative Informationen enthält und deshalb nicht der Kategorie „metakommunikative Äusserung“ zugerechnet wird. Vorliegendes Beispiel gehört zur Kategorie „erklärende Antwort“ (Transkript RT09).

Beispiel für eine „Äusserung des Gesuchstellers nicht an die Behörde“ in G1

G	G	07.13	1	(stöhnt) nää	07.15
			2	(wendet sich an E) weisch du das	

Extrakt 112: Beispiel für eine „Äusserung des Gesuchstellers nicht an die Behörde“ in G1 (Transkript CH30)

5.4.2. Ergebnisse der Fragestellung 4 in Phase 3 der Analyse

Als Ausgangslage zur Diskussion der Ergebnisse dient Fragestellung 4:

Frage 4: Interaktiver Aspekt: Inwiefern lässt sich die Behörde durch Äusserungen des Gesuchstellers hinsichtlich ihrer Gesprächsaufgabe im Gespräch steuern?

Die relativ knappe Behandlung dieser Fragestellung ist damit zu erklären, dass es auf Grund der Asymmetrie des Gesprächs für den Gesuchsteller sehr schwierig ist, die Behörde zu steuern. Lediglich auf das Instrument der „Frage“ des Gesuchstellers wird detailliert eingegangen, da es als einziges Instrument zu einem Rollentausch zwischen der Behörde und dem Gesuchsteller führen kann. Aus der Perspektive des Gesuchstellers können hierbei noch weitere Aspekte zentral werden (Verzögerungsstrategien etc.). Diese werden von Järman (2006) detailliert behandelt.

Die Rolle der Behörde im Anhörungssetting besteht darin, dass sie die Glaubwürdigkeit des Wissenskonflikts des Gesuchstellers zu beurteilen hat. D.h., die Behörde muss während der Anhörung dafür sorgen, dass sie vom Gesuchsteller genügend Informationen erhält, um ihre Aufgabe erfüllen zu können. Durch die Aufteilung der Gesprächsrollen:

- Behörde = fragende *und* entscheidende Instanz und
- Gesuchsteller = auskunftgebende und bittstellende Instanz

und entsprechend der Konzentration der Macht im Gespräch auf Seiten der Behörde, entsteht eine asymmetrische Gesprächssituation. D.h., der Behörde obliegt die Steuerung des Gesprächs. Dies bedeutet für die Anhörungssituation, dass...:

- die Behörde die Themeninhalte definiert,
- den Fragerhythmus festlegt (Elaboration der Fragen, Anzahl Nachfragen),
- entscheidet, wo sie weitere Informationen braucht und wo der Sachverhalt erschöpfend erörtert wurde.
- Die Behörde das Thema wechselt, wann sie es für richtig findet,
- Einwände und Widersprüche konstruiert, wenn sie die Glaubwürdigkeit anzweifelt
- und schliesslich entscheidet, wann die Anhörung beendet ist.

Und die Behörde kann frei wählen, worauf sie sich in ihren Äusserungen bezieht:

- auf die vorangehende Äusserung des Gesuchstellers
- auf im Gespräch weiter zurückliegende Äusserungen
- auf das schriftliche Gesuch
- oder auf die Konstruktion eines neuen Inhalts.

Fazit:

Die Möglichkeiten der Steuerung der Behörde durch die Äusserungen des Gesuchstellers sind sehr bescheiden. D.h., reagiert der Gesuchsteller im Gespräch steuernd oder organisierend, ist gleichzeitig auch die Gefahr gross, dass er die obigen impliziten Gesprächsregeln verletzt.

5.4.2.1. Steuerungsmöglichkeiten des Gesuchstellers

Steuerungsmöglichkeiten auf Seiten des Gesuchstellers, die in verlässlicher Weise ein konsistentes Reaktionsmuster der Behörde provozieren, sind auf das Äusserungsformat „Frage G“ reduziert. Dies liegt neben der impliziten Obligation einer Frage nach einer Reaktion auch daran, dass der Gesuchsteller durch das Stellen einer Frage die Rolle mit der Behörde eigeninitiativ tauscht. Der Rollentausch bedeutet eine Rollenverletzung, welche die Behörde nicht in jedem Fall bereit ist hinzunehmen. Tatsache bleibt aber, dass eine Frage des Gesuchstellers die Behörde in der vorliegenden Untersuchung in jedem Fall zu einer direkten Reaktion nötigt. D.h., die Behörde muss in ihrer Reaktion auf die Frage eingehen. Eine Reaktion der Behörde impliziert jedoch nicht, dass sie die Frage des Gesuchstellers beantwortet. Die Behörde reagiert lediglich auf das Format der Frage. Mit anderen Worten kann die Behörde auch auf das Frageformat des Gesuchstellers eingehen, indem sie seine Frage zurückweist.

Der Rollentausch zwischen der Behörde und dem Gesuchsteller wird von der Behörde unter gewissen Bedingungen akzeptiert:

1. die Behörde fordert den Gesuchsteller auf, eine Frage zu stellen,
2. der Gesuchsteller holt sich die Erlaubnis zu einer Frage bei der Behörde ab,
3. der Gesuchsteller stellt der Behörde eine verständnisbezogene Gegenfrage.

1. Die Behörde fordert den Gesuchsteller auf, eine Frage zu stellen:

Der erste Fall tritt in den sechs analysierten Transkripten ausschliesslich am Ende der Anhörung auf, wenn die Behörde den Gesuchsteller auffordert, seine Fragen (sollte er welche haben) zum weiteren Ablauf des Anhörungsverfahrens zu stellen. Da sich diese Frage ausserhalb des analysierten Anhörungsgesprächs befindet (d.h., im Teil der Abschlussphase, vgl. 5.1.1), verzichte ich hier darauf, ein konkretes Beispiel anzufügen.

2. Der Gesuchsteller holt sich die Erlaubnis zu einer Frage bei der Behörde ab:

Dieser Fall tritt in den vorliegenden Anhörungsgesprächen vereinzelt auf. Wie unterschiedlich die Behörde auf diese Frage reagiert, zeigen die beiden untenstehenden Textbeispiele (vgl. Extrakt 113, Extrakt 114):

G1	15.46	1 dörf ih e Gägefrag stelle (2 sec) 2 was findet sie guet dra / 3 en Mänsch z'töde (2 sec)	15.54
B2	15.54	1 näi 2 das wüll ih nid beantworte 3 wüll sie müend ihri Gwüssensgründ liefere / 4 ich wills vo ihne Ghöre	16.01

Extrakt 113: Beispiel für eine Frage des Gesuchstellers an die Behörde mit negativem Resultat (Transkript RT09)

G1	43.34	1 aso ich ha villicht / 2 dörfi nomol rasch	43.36
B2	43.37	1 ja	43.37

Extrakt 114: Beispiel für eine Frage des Gesuchstellers an die Behörde mit positivem Resultat (Transkript NG19)

In G1, PE1 von Extrakt 113 erbittet der Gesuchsteller von der Behörde die Erlaubnis, dass er eine Gegenfrage stellen darf. Die Behörde reagiert nicht und so fährt der Gesuchsteller nach einer Pause von 2 Sekunden mit seiner Gegenfrage weiter. Die Nicht-Reaktion der Behörde auf die Frage des Gesuchstellers interpretiert dieser als stummes Einverständnis. In PE2-PE3 bezieht sich der Gesuchsteller auf die ihm von der Behörde unmittelbar zuvor gestellte Frage, (weshalb es schlecht sei, einen Menschen zu töten) und kehrt diese seinerseits in eine Gegenfrage an die Behörde um. Jetzt reagiert die Behörde in B2 auf die eigentliche Gegenfrage des Gesuchstellers, indem sie diese zurückweist und ihm erklärt, weshalb *er* die Frage beantworten muss. Da die Frage des Gesuchstellers keine Verständigungsfrage sondern eine Gegenfrage beinhaltet, erlebt die Behörde die Umkehr der Rolle als besonders starke Rollenverletzung.

In Extrakt 114 versucht der Gesuchsteller in PE1 seiner vorangegangenen Äusserung noch etwas hinzuzufügen, stellt jedoch fest, dass die Behörde ihm nicht die gewünschte Aufmerksamkeit schenkt. So bittet er in PE2 darum, erneut das Wort übernehmen zu dürfen. Die Behörde erteilt ihm in der Folge die Erlaubnis. Die Rollenverletzung in Extrakt 113 (PE2) dient dem Gesuchsteller dazu, der Behörde zusätzliche Informationen zu ihrer initialen Frage zu liefern. In Extrakt 113 jedoch dient die Rollenverletzung des Gesuchstellers (PE1) dazu, der Behörde eine Gegenfrage zu stellen. Eine Sprechhandlung, die nicht dem besseren Verständigungsprozess dienlich ist, sondern die Behörde in die Rolle des Gesuchstellers versetzt. Dies bedeutet: Rollenverletzungen werden dann von der Behörde toleriert und nicht beanstandet, wenn es sich dabei um Rollenverletzungen im Sinne des besseren Verständigungsprozess handelt. Rollenverletzungen, die in ihrer Folge einen Rollenwechsel mit sich bringen, werden von der Behörde hingegen nicht gebilligt.

3. Der Gesuchsteller stellt der Behörde eine verständnisbezogene Gegenfrage:

Im letzten Fall geht es darum, dass der Gesuchsteller den Behörden eine verständnisbezogene Gegenfrage stellt, ohne die Behörde erst um Erlaubnis dafür zu bitten. Da es sich jedoch um eine Frage handelt, die dem Verständigungsprozess dienlich ist, reagiert die Behörde in der Mehrheit aller Fälle positiv auf die Frage und erlebt diese i.d.R. nicht als brüskierende Rollenverletzung:

G1	11.41	1 also üsseri lflüss meinet dr itze 2 <u>Erläbnis Erfahriga so</u>	11.44
B2	11.43	1 <u>nnh</u> ja wöu dr ja 2 es äbe Gwüsse wird ja i dr Regu dür dür das böudet <u>oder</u> / das ni nimmt ja nid eifach nöime fix fertig uf	11.52

Extrakt 115: Beispiel für eine verständnisbezogene Frage des Gesuchstellers an die Behörde (Transkript CH30)

Mit seiner Frage in Extrakt 115 (PE1 - PE2) will sich der Gesuchsteller bei der Behörde rückversichern, dass er ihre Frage richtig verstanden hat. Die Behörde reagiert in B2 mit einer inhaltlichen Antwort auf die Frage.

Verständnisbezogene Gegenfragen dienen vordergründig immer der besseren Verständigung der beiden Gesprächsparteien. Solche Fragen können, auch wenn sie als verständnisbezogene Gegenfragen formuliert werden, einen anderen Zweck verfolgen: Zeitgewinnung auf der einen und zusätzliche Informationen auf der anderen Seite. Aus diesem Grund kann die Behörde, sollten verständnisbezogene Gegenfragen vom Gesuchsteller häufig eingesetzt

werden, diese auch als Ausweichstrategie erleben (vgl. 5.3.1.4). In diesem Fall erreicht der Gesuchsteller zwar während des Gesprächs einen kurzzeitigen Steuerungserfolg, auf der anderen Seite wirkt sich dieses Verhalten in der Entscheidungsfindung jedoch negativ auf seine Glaubwürdigkeit aus.

Als Abgrenzung zu den drei genannten Bedingungen, unter denen die Behörde eine Frage des Gesuchstellers akzeptiert, dient Extrakt 116:

G1	01.49	1	ich weiss (1 sec)	02.19
		2	ich ha eifach Mueh (1 sec)	
		3	Militär mit ernsthaft (1 sec) zvergleiche (1 sec)	
		4	will sicher / s hät Organisation derhinder (1 sec)	
		5	die Organisation die funktioniert (1 sec) sie funktioniert	
		6	das stimmt (2 sec)	
		7	aber ufgrund vo was /	
		8	was isch eigentlich ds Usschlaggebende gsi	
		9	dass die Organisation überhaupt existiert	
B2	02.22	1	ja ihri Antwort	02.23

Extrakt 116: Beispiel für eine nicht-verständnisbezogene Frage des Gesuchstellers an die Behörde (Transkript RT09)

In G1 PE7 – PE9 stellt der Gesuchsteller der Behörde eine nicht-verständnisbezogene Gegenfrage. Die Behörde qualifiziert die Frage des Gesuchstellers als rhetorische Frage und fordert ihn auf, diese gleich selber zu beantworten.

Fazit:

Beim Stellen einer Gegenfrage durch den Gesuchsteller kommt es immer darauf an, wie der Gesuchsteller diese stellt und wie häufig er auf dieses Steuerungsinstrument zurückgreift (vgl. Järman, 2006).

6. Diskussion

Im vorliegenden Kapitel geht es darum, relevante Erkenntnisse aus der Untersuchung zusammenzufassen und zu diskutieren. Die Gliederung sieht wie folgt aus:

- Zusammenfassung und Schlussfolgerungen der Ergebnisse. (vgl. Kapitel 6.1):
Das Vorgehen für die Untersuchung sowie die wichtigen Ergebnisse werden kurz zusammengefasst.
- Bewertung des methodischen Vorgehens (vgl. Kapitel 6.2):
Es wird hier darauf eingegangen, ob sich die verwendeten Methoden bewährt haben bzw. wie sie optimiert werden können.
- Empfehlungen zur Optimierung des Anhörungsverfahrens (vgl. Kapitel 6.3):
Hier geht es um praktische Implikationen der Resultate auf das Anhörungsverfahren. Was tragen die Resultate dazu bei, um das Anhörungsverfahren zu verbessern?
- Rhetorische Empfehlungen an die Behörde und den Gesuchsteller (vgl. Kapitel 6.4):
Praktische rhetorische Empfehlungen sollen die Behörde bei der Umsetzung ihrer Aufgabe unterstützen. Auf der Seite des Gesuchstellers werden ebenfalls Vorschläge formuliert.
- Ausblick (vgl. Kapitel 6.5)
Welche neuen Fragen ergeben sich aus den Resultaten und Erkenntnissen dieser Untersuchung?

6.1. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen aus den Ergebnissen

6.1.1. Zusammenfassung der Ergebnisse

Phase 1 der Analyse: Kategoriensystem von sprachlichen Merkmalen der Glaubwürdigkeitsbeurteilung

In Phase 1 der Untersuchung wurde ähnlich wie bei konversationsanalytischen Untersuchungen eine Charakterisierung der Sprache im institutionellen Kontext des Anhörungsgesprächs vorgenommen. Dabei wurde gezielt nach relevanten Instrumenten der Glaubwürdigkeitsbeurteilung der Behörde gesucht. Diese wurden unter der Perspektive von Abweichungen von kommunikativen Standards gemäss dem MKA ermittelt.

Anhand der Resultate wurde ein Kategoriensystem für die quantitative Auswertung in Phase 2 erstellt.

Äusserungen mit standardkonformen sprachlichen Instrumenten gemäss diesem Kategoriensystem (die Kategorien "Fragen" sowie "Präzisierungen von Fragen") werden als i.d.R. reibungslosen Verlauf der Glaubwürdigkeitsbeurteilung im Anhörungsgespräch betrachtet.

Äusserungen mit nicht-standardkonformen sprachlichen Instrumenten deuten hingegen auf Abweichungen von einem reibungslosen Verlauf der Glaubwürdigkeitsbeurteilung im Gespräch hin (die Kategorien "Widerspruch", "Einwand", "feststellende Bemerkung" sowie die Sammelkategorie „Diverse Abweichungen“).

Phase 2 der Analyse: Quantitative und qualitative Unterschiede zwischen den Transkripten

Ziel der Auswertung in Phase 2 war es, Unterschiede zwischen den Einzeltranskripten zu finden, insbesondere interessierten dabei Unterschiede zwischen den Zulassungen und Ablehnungen.

In der *quantitativen* Untersuchung wurde nach transkriptübergreifenden Unterschieden gesucht, die Zulassungen von Ablehnungen unterscheiden.

Bei den anschliessenden Einzelfallbeschreibungen sollten die vorgefunden bzw. nicht vorgefundenen Unterschiede durch *qualitative* Ergebnisse ergänzt werden.

Für die *quantitative Auswertung* wurden sämtliche Abweichungen vom Standard für jeweils 2 Transkripte (je ein Transkript mit einer Zulassung und eines mit einer Ablehnung) miteinander verglichen. Mit den je drei Zulassungen und Ablehnungen konnten so insgesamt 9 Paarvergleiche durchgeführt werden. Bei 3 von 9 Paarvergleichen zeigten die Ablehnungen signifikant mehr Abweichungen vom Standard als die Zulassungen.

In den anderen 6 der 9 Vergleiche liess sich dieser Unterschied jedoch statistisch nicht belegen. Hier wird für Unterschiede auf die Einzelfallanalyse verwiesen.

In der Einzelfallanalyse konnten zusätzliche qualitative Unterschiede in den Instrumenten der Behörde zwischen den Transkripten von zugelassenen und abgelehnten Gesuchstellern gefunden werden.

Zentrale Ergebnisse sind neben einer detaillierteren Beschreibung der Transkripte zu den Einzelkategorien die folgenden:

- Unabhängig vom Entscheid über Zulassung oder Ablehnung zum Zivildienst beurteilt die Behörde in allen Transkripten die Glaubwürdigkeit mit den gleichen vom Standard abweichenden Instrumenten (Einwand, Widerspruch, Feststellende Bemerkung, Diverse Abweichungen).
- Einwände gekoppelt mit einem negativen Feedback (im Hinblick auf ein Bewertungskriterium), weisen auf eine problematische Situation in der aktuellen Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Gesuchstellers hin. Diese Form von Einwänden wird in erster Linie bei Gesuchstellern mit einem negativen Ausgang der Anhörung angewendet.
- Metakommunikative Äusserungen treten in allen Transkripten auf. Isolierte Metakommunikative Äusserungen jedoch nur in negativen Anhörungen.
- Einwandblöcke (aneinander anschliessende Einwände) können sowohl bei Anhörungen mit Zulassungsentscheid als auch bei Anhörungen gegen eine Zulassung auftreten.

Weitere Erkenntnisse lieferte die Betrachtung der Entscheidfindungsgespräche, wo nach Hinweisen darauf gesucht wurde, ob bestimmte Instrumente der Behörde (Abweichungen vom Standard) im Entscheidfindungsgespräch explizit erwähnt (referenziert) wurden.

Folgende Erkenntnisse erscheinen m.E. als besonders relevant:

- Einwände und Widersprüche, die der Gesuchsteller in den Augen der Behörde nicht befriedigend aufklären konnte, bzw. die von der Behörde mehrmals angesprochen worden sind, werden bevorzugt in der Entscheidfindung referenziert.

- Besonders häufig erwähnt werden Einwandblöcke. Diese treten dort häufig auf, wo ein Gesuchsteller einen Einwand nicht zufriedenstellend auflösen konnte, und die Behörde ihre Informationsnachfrage mit weiteren Einwänden verstärkt. Die Behörde erlebt gewisse Einwandblöcke auch als Unterstützung des Gesuchstellers, und wertet deshalb ein Nichteingehen des Gesuchstellers auf diese Einwände als besonders negativ.
- Von besonderer Relevanz sind Abweichungen vom Standard der Behörde, auf die der Gesuchsteller nicht direkt antwortet, sondern die Antwort zurückgibt oder die Frage der Behörde kritisiert.
- In Transkripten von zugelassenen Gesuchstellern kann vereinzelt auch festgestellt werden, dass ein Einwandblock oder ein Widerspruch, welchen der Gesuchsteller nicht auflösen vermochte, ihm nicht negativ ausgelegt wird, sondern vielmehr die Behörde sich selbst kritisiert (ungenügende Befragung).

Phase 3 der Analyse: Der Einfluss von Äusserungen des Gesuchstellers

In Phase 3 ging es darum zu klären, wie die Äusserungen des Gesuchstellers die Behörde zu steuern vermögen. Die Äusserungen der Behörde stellen ja auch immer eine Reaktion auf die Äusserungen des Gesuchstellers dar.

Aufgrund der Asymmetrie des Gesprächs ist es für den Gesuchsteller prinzipiell schwierig (und es kann sich für ihn auch nachteilig auswirken), wenn er die Behörde allzu offensichtlich zu steuern versucht.

Als zentrales Instrument in den Äusserungen des Gesuchstellers wurde die Frage identifiziert, mit welcher er die Behörde am ehesten zu steuern vermag. Mit einer Frage vermag der Gesuchsteller im Gespräch kurzzeitig einen Rollentausch zwischen fragender und befragter Partei zustandezubringen. Der Rollentausch zwischen der Behörde und dem Gesuchsteller wird von der Behörde dabei i.d.R. unter den folgenden Bedingungen akzeptiert:

1. die Behörde fordert den Gesuchsteller auf, eine Frage zu stellen,
2. der Gesuchsteller holt sich die Erlaubnis zu einer Frage bei der Behörde ab,
3. der Gesuchsteller stellt der Behörde eine verständnisbezogene Gegenfrage.

Die Behörde reagiert unter diesen Umständen i.d.R. mit einer standardkonformen Äusserung, indem sie an ihre Antwort z.B. wieder eine Frage anschliesst.

Verletzt der Gesuchsteller diese impliziten kommunikativen Standards (indem er z.B. die Behörde selber kritisch befragt), muss er mit Sanktionen von Seiten der Behörde rechnen, die i.d.R. ebenfalls aus Abweichungen vom Standard der Behörde bestehen.

6.1.2. Erkenntnisse aus den verwendeten Theorien

Im Folgenden wird kurz darauf eingegangen, was die vorgefundenen Resultate für Implikationen für die betrachteten Theorien und Ansätze in der Ausgangslage besitzen.

Ansätze des Rezipienten-Kommunikator-Paradigmas:

- *Attribution von Verhaltenskorrelaten:* Verhaltenskorrelate beziehen sich in Untersuchungen des Kommunikator-Rezipienten-Paradigmas auf nonverbale bzw. paraverbale Merkmale des zu Beurteilenden. Dabei werden die Verhaltenskorrelate in Bezug auf Täuschung identifiziert. Im Unterschied dazu, konzentriert sich die vorliegende Arbeit auf die Seite der Beurteilenden. Hier konnte festgestellt werden, dass sich in der Sprache der Beurteilenden tatsächlich Verhaltenskorrelate bezüglich Glaubwürdigkeitsbeurteilung finden lassen (z.B. Einwände, Widersprüche). Die funktionalen Einheiten der Äusserungen der Behörde können in diesem Zusammenhang als *sprachliche Verhaltenskorrelate der Glaubwürdigkeitsbeurteilung* bezeichnet werden.
Für die verhaltensorientierten Ansätze der Glaubwürdigkeitsforschung kann dies als Hinweis dafür gewertet werden, dass auch der Prozess der Einstellungsbildung zu Glaubwürdigkeit in interaktiven Settings seinen Niederschlag findet: Nicht nur jemand der täuscht zeigt Verhaltenskorrelate (von Lüge), sondern auch jemand der Glaubwürdigkeit beurteilt, zeigt Verhaltenskorrelate (dieser Beurteilung). Daran wird deutlich, dass diese Ansätze in interaktiver Hinsicht eine Erweiterung benötigen: Ein geschickter "Lügner" kann in der Interaktion die Feedbacksignale der beurteilenden Partei auswerten und sein Verhalten dementsprechend anpassen. In experimentellen Untersuchungen könnten solche Feedbacksignale z.B. systematisch variiert werden.
- *Forensische Aussagepsychologie:* Die forensische Aussagepsychologie zeichnet sich dadurch aus, dass sie sich auf den Wahrheitsgehalt von Zeugenaussagen konzentriert. Ihr Anliegen ist es, eine Objektivierung der Einstellungsbildung anhand von Aussagemerkmalen zu erreichen. Anhand der Resultate dieser Arbeit wird ersichtlich, dass in der Interaktion z.B. die Art der Fragenformulierung ein wichtiger Aspekt ist, welcher dem Beantworter seine Aufgabe erschweren oder erleichtern kann. Bspw. kann gezeigt werden, dass es einen erheblichen Unterschied macht, ob ein Einwand mit einer offenen bzw. einer geschlossenen Frage kombiniert wird. Im ersten Fall schränkt die Behörde den Handlungsspielraum auf den Einwand ein, im zweiten Fall offeriert die Behörde dem Gesuchsteller wesentlich mehr Handlungsmöglichkeiten, die er auch prompt in Anspruch nimmt (gerade auch im Hinblick auf Ausweichstrategien, vgl. Resultate zu Transkript ER26). Dies weist darauf hin, dass auch jeder Zeugenaussage eine Gesprächsdynamik zugrunde liegt, welche die Aussage zu beeinflussen vermag. Die berücksichtigten Merkmale, welche sich bei der forensischen Aussagepsychologie vor allem auf inhaltliche Aspekte von Erzählungen richten, gilt es hier durch sprachliche Merkmale der Befragenden zu ergänzen.
- *Persuasion:* Bei Untersuchungen zur Persuasion bzw. Einstellungsbildung zu Glaubwürdigkeit bestehen teilweise ausgeklügelte Modelle, welche die Einstellungsbildung erklären, jedoch wird die Interaktion in der Einstellungsbildung nicht berücksichtigt. Die vorliegenden Resultate vermögen zu zeigen, dass die Interaktion aber wesentlich zur Einstellungsbildung beiträgt: Sprachliche Testsituationen, welche die Behörde konstruiert, scheinen mit bestimmten Erwartungen verknüpft zu sein, welche bei deren Nicht-Erfüllung negativ ins Gewicht fallen können. Bestehende Persuasionsmodelle gilt es also zu erweitern, falls die Einstellungsbildung in einem interaktiven Setting stattfindet.

Fazit zu den Ansätzen des Kommunikator-Rezipienten-Paradigmas:

Die Resultate meiner Untersuchungen zeigen, dass die Interaktion bei der Untersuchung der Glaubwürdigkeitsbeurteilung in Gesprächen eine sehr zentrale Rolle einnehmen kann. Insofern weisen die behandelten Theorien nach dem Kommunikator-Rezipienten-Paradigma

ein starkes Defizit aus. Durch den hier gewählten interaktiven Ansatz konnte das Defizit der einseitigen Ausrichtung auf die zu beurteilenden Äusserungen behoben werden.

Konversationsanalyse:

Die Konversationsanalyse stammt aus der Ethnomethodologie und dient in erster Linie dazu aufzuzeigen, wie soziale Verhältnisse im Gespräch konstituiert werden. Die Konversationsanalyse verzichtet weitgehend auf theoretische Annahmen (Deppermann 1997), was sich z.B. im Fehlen von definierten und miteinander vergleichbaren Analysesegmenten ausdrückt. Vielmehr konzentriert sie sich auf eine ausführliche Charakterisierung von Gesprächen.

Die Resultate der vorliegenden Arbeit machen hinsichtlich der Konversationsanalyse auf mehrere Gesichtspunkte aufmerksam:

- Die Resultate der vorliegenden Arbeit unterstützen gewisse Befunde von Wolff & Müller (1997) und Deppermann (1997) (z.B. das Auftreten von Bezweiflungspartikeln). D.h., gewisse sprachliche Merkmale, die in konversationsanalytischen Studien identifiziert werden konnten, liessen sich auch in der vorliegenden Arbeit finden.⁷³
- Die als am meisten relevant erachteten Merkmale (z.B. Einwände) unterscheiden sich jedoch von diesen Merkmalen. Die Kontextsensitivität von Gesprächen wird im Vergleich der Resultate der vorliegenden Arbeit mit den beiden Untersuchungen von Wolff & Müller (1997) als auch Deppermann (1997) deutlich: Bei allen Gesprächstypen wurden, obwohl sie Glaubwürdigkeit untersuchten, unterschiedliche Resultate gefunden.
- Mit der gewählten Methodik kann von der Charakterisierung des Gesprächs in einem bestimmten Kontext (Hypothesenformulierung) ein Schritt weiter zum Hypothesentesten für diesen Kontext gegangen werden.

Fazit zum konversationsanalytischen Ansatz:

Die Resultate der vorliegenden Arbeit unterstützen einerseits das Vorgehen der Konversationsanalyse, da sie die Kontextabhängigkeit von Glaubwürdigkeitsmerkmalen bestätigt. Andererseits gehen sie über die blossе Charakterisierung hinaus und vermögen auch quantitative Unterschiede zwischen Gesprächen aufzuzeigen. Insofern besteht hier ein Ansatz, um die Konversationsanalyse in Richtung auf die Theorienbildung zu erweitern.⁷⁴

⁷³ Dies deutet darauf hin, dass Plausibilisierungen wie auch Widerspruchskonstruktionen in organisatorisch-institutionellen Settings situationsübergreifend sein können, während sich gewisse Merkmale lediglich situationsspezifisch finden lassen (bspw. Vorhalte bei Wolff & Müller (1997), Zeugendiskreditierungen bei Deppermann (1997) oder Verstehensabsicherungen im Sinne von feststellenden Bemerkungen in der vorliegenden Untersuchung).

⁷⁴ Der Mangel der Konversationsanalyse besteht m.E. darin, dass sie sich auf Grund fehlender einheitlicher Analysesegmente, nicht zur Bildung von Kategorien eignet. Die Konversationsanalyse stellt quasi für jede sprachliche Variation eine eigene funktionale Einheit auf. Durch ihre beliebige Bildung von Analysesegmenten (dabei kann es sich um Extrakte von beliebiger Länge handeln) sind die erwähnten Einheiten nicht miteinander vergleichbar. Dieses Manko führt dazu, dass konversationsanalytische Untersuchungen quantitative Auswertungen erschweren.

6.1.3. Praxisbezogene Empfehlungen

Glaubwürdigkeitsbezogene Instrumente der Behörde in B2:

Die Analyse hat gezeigt, dass die Behörde zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Geschwunders die folgenden Kategorien von Äusserungen einsetzt:

- Bei den standardkonformen Äusserungen handelt es sich um die beiden Kategorien „Frage“ und „Präzisierung der Frage“.
- Bei den vom Standard abweichenden Äusserungen handelt es sich um die vier Kategorien „Widerspruch“, „Einwand“, „feststellende Bemerkung“ und „Diverse“.

Vergleich von Zulassungen und Ablehnungen in Abhängigkeit der eingesetzten sprachlichen Instrumente der Behörde:

Die Behörde verwendet in allen Transkripten – unabhängig von dessen Gesprächsausgang – die gleichen Instrumente, diese jedoch unterschiedlich häufig:

- Transkripte mit einem positiven Entscheid weisen weniger vom Standard abweichende Äusserungen auf als Transkripte mit einem negativen Entscheid.
- Einwände gekoppelt mit einem negativen Feedback weisen auf eine problematische Situation in der aktuellen Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Geschwunders hin. Diese Form von Einwänden wird in erster Linie bei Geschwunders mit einem negativen Ausgang der Anhörung angewendet.
- Bei Anhörungen mit einem 3:0 Zulassungsentscheid **zum** Zivildienst treten keine negativen Feedback mit subjektivem Bezug auf.
- Metakommunikative Äusserungen treten in allen Transkripten auf. Isolierte Metakommunikative Äusserungen jedoch nur in negativen Anhörungen.

Interaktion zwischen Behörde und Geschwunder:

Die Möglichkeiten der Steuerung der Behörde durch die Äusserungen des Geschwunders sind sehr bescheiden. D.h., reagiert der Geschwunder im Gespräch steuernd oder organisierend, ist gleichzeitig auch die Gefahr gross, dass er die impliziten Gesprächsregeln (vgl. Kapitel 5.4.2.) verletzt.

Was bedeuten diese Ergebnisse?

Die Untersuchung hat gezeigt, dass die Behörde zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit unterschiedliche sprachliche Instrumente einsetzt. Die Untersuchung konnte jedoch nicht zeigen, dass gewisse Instrumente nur bei Zulassungen bzw. Ablehnungen eingesetzt werden. Alle identifizierten Instrumente zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit werden in jeder Anhörung verwendet. Es ist die Häufigkeit in der Verwendung der Instrumente, die am ehesten einen Hinweis auf den Ausgang der Anhörung geben kann.

Die Steuerung des Gesprächs liegt auf Seiten der Behörde. Versucht der Gesuchsteller die Steuerung zu übernehmen, gelingt dies nur in Ausnahmefällen, ohne dass die Behörde die Steuerung gleich wieder übernimmt (z.B. vereinzelte Verständnisfrage des Gesuchstellers).

Die Konzentration auf die funktionalen Aspekte der Sprache hat sich bewährt. Über funktionale Aspekte, die sich an einer gemeinsamen Gesprächsaufgabe (Beurteilung von Glaubwürdigkeit) orientieren, lassen sich Gespräche mit komplexen Sachverhalten vergleichen, die sich sonst thematisch kaum einheitlich kategorisieren lassen (Themen wie Gewalt und Religion, oder soziales Engagement und Militär).

Durch die Konzentration auf funktionale Aspekte wird die Untersuchung prinzipiell auch einer quantitativen Auswertung zugänglich. Dies setzt jedoch eine Strukturierung des Gesprächs als Abfolge von Redebeiträgen voraus (vgl. Kapitel 4.2)

Der Prozess der Glaubwürdigkeitsbeurteilung der Behörde findet seinen Niederschlag in spezifischen sprachlichen Merkmalen wie z. B. „Einwänden“ und „Widersprüchen“. Neben diesen generellen Ergebnissen finden sich auch spezifische Kombinationen von sprachlichen Merkmalen, die für diesen Gesprächstypus kennzeichnend sind, wie z.B. „Einwände gekoppelt mit einem negativen Feedback“ oder „negatives Feedback folgt häufig mit subjektivem Bezug“.

6.2. *Bewertung des methodischen Vorgehens (Transkription, Datenaufbereitung gemäss MKA und Analyse)*

Das methodische Vorgehen ist in der vorliegenden Untersuchung in drei aufeinander folgende Phasen gegliedert:

- Die Transkription, mit der die relevanten Kategorien von Verhaltensmerkmalen erfasst werden sollen,
- die Datenaufbereitung gemäss MKA, die zur Strukturierung des Datenstroms in aufeinander folgende Redebeiträge als Analysesegmente dient, sowie
- die glaubwürdigkeitsbezogene Analyse der Analysesegmente (Kategorienbildung).

Transkription:

Der Aufwand für die Transkription kann im Nachhinein als teilweise zu hoch eingeschätzt werden, d.h., es wurde teilweise mehr als nötig und genauer als nötig transkribiert. Dieser Aufwandüberhang wäre jedoch von Beginn weg nur teilweise zu vermeiden gewesen, da die relevanten Teile für die Analyse erst im Verlauf der Untersuchung ersichtlich wurden:

- Der hohe zeitliche Aufwand für die Transkription kam vor allem dadurch zustande, dass einerseits im eye dialect (also in Mundart) transkribiert und andererseits paraverbale Merkmale, wie Pausen und Simultansprechphasen erfasst wurden. Rückblickend kann dieser Aufwand für das eigentliche Anhörungsgespräch zumindest teilweise als gerechtfertigt betrachtet werden, für die Entscheidungsfindung und die Vorbesprechung waren sie jedoch überflüssig. Eine genaue Zusammenfassung des Inhalts der Entscheidungsfindung hätte nachträglich zum Erkennen von Auswirkungen des Anhörungsgesprächs auf die Ent-

scheidfindung ausgereicht. Die relevanten Stellen in der Entscheidungsfindung hätten nach deren Identifikation transkribiert werden können.

- Für das Anhörungsgespräch waren rückblickend die paraverbalen Merkmale nicht notwendig, da sich aus ihnen keine relevanten Ergebnisse gewinnen liessen. Dies war jedoch zu Beginn nicht bekannt, und bestimmte Untersuchungen (z.B. Käsermann & Altorfer 1990) deuteten in eine andere Richtung.
- Nachträglich wäre bei bestimmten Merkmalen teilweise sogar eine detailliertere Transkription notwendig gewesen: Zu einer umfassenderen Identifikation von Frageformen, hätte auch die Intonation einbezogen werden können.

Datenaufbereitung gemäss MKA:

Zur Abbildung des Gesprächs wurde das Modell des kommunikativen Austauschs (MKA) verwendet, mit dessen Hilfe in 4 Schritten eine mehrstufige Kategorisierung des Datenstroms vorgenommen wurde, und an dessen Ende die Strukturierung des Gesprächs als Abfolge von wechselseitigen Redebeiträgen vorlag.

Eine methodische Schwäche des MKA besteht sicherlich in der 4-fach aufeinander folgenden Kategorisierung. Da die Kategorien aufeinander aufbauen, besteht die Gefahr, dass sich Fehler summieren (also Fehler im ersten Kategorisierungsschritt sich auf die nachfolgenden Kategorisierungsschritte auswirken) und somit die Gefahr besteht, dass die Datenaufbereitung relativ willkürlich erfolgt. Dies erfordert nicht nur eine umfassende und nachvollziehbare Beschreibung der Kriterien, sondern auch eingehende Überlegungen zur Wahl dieser Kriterien. Denn nicht zuletzt werden mit Kriterien über "kritische Pausenlängen", "Backchannels" oder "eigenständige minimale" und "eigenständige nicht-minimale Äusserungen" theoretische Entscheidungen getroffen, welche die nachfolgende Analyse beeinflussen. Gerade für solche theoretischen Entscheidungen gibt es allerdings nicht viele Anhaltspunkte. So erwies es sich als notwendig, gesetzte Kriterien (z.B. wie lange eine redefreie Zeit sein darf, bevor sie als Schweigen bzw. nicht-realisierte Äusserungsposition betrachtet wird⁷⁵) nachträglich zu revidieren, da sie sich für den vorhandenen Gesprächskontext so nicht übernehmen liessen.

Methodische Vorgehensweise in der Analyse:

Für die glaubwürdigkeitsbezogene Analyse der Äusserungspositionen wurde ein Verfahren gewählt, das aus verschiedenen Ansätzen zur Untersuchung von Sprache abgeleitet wurde, und sich in die folgenden drei Schritte gliedert:

- In einem ersten Schritt wurde eine glaubwürdigkeitsbezogene Charakterisierung der kontextspezifischen Sprache vorgenommen, indem nach Merkmalen von Glaubwürdigkeit für den Gesprächstyp "Anhörung" gesucht wurde. Das Resultat dieser Charakterisierung sind verschiedene Typen von Glaubwürdigkeitsmerkmalen, die in einem Kategoriensystem zusammengefasst wurden.
Die identifizierten Kategorien zeigten, dass dieser Schritt notwendig war. Die identifizierten Kategorien liessen sich nicht einfach aus bestehenden (z.B. konversationsanalytischen oder verhaltensorientierten Untersuchungen) ableiten. Ein solches Vorgehen ist m.E. generell dort zu empfehlen, wo Sprache untersucht wird, von der angenommen wird, dass die untersuchten Merkmale kontextsensitiv sind.

⁷⁵ Dabei liess sich dieses Kriterium noch am ehesten auf bestehende Untersuchungen abstützen (z.B. Käsermann & Altorfer 1990). Resultate solcher Untersuchungen scheinen jedoch sehr kontextsensitiv zu sein.

- In einem zweiten Schritt wird ein quantitativer und qualitativer Vergleich der Kategorien zwischen den Gesprächen vorgenommen.
Mit diesem Schritt wurde beabsichtigt, nicht lediglich qualitative Resultate zu erhalten, wie dies in den meisten sprachwissenschaftlichen Untersuchungen der Fall ist, sondern auch quantitative. Mit Hilfe der funktionalen Einheiten ist es gelungen, sprachliche Merkmale auf einer Ebene zu erfassen, welche abstrakt genug ist, um solche Kategorien zu bilden.
- Im dritten Schritt wird nach Zusammenhängen zwischen den Kategorien und dem Zulassungsentscheid (Zulassung/Ablehnung) gesucht.
Ein grundsätzliches Problem besteht hier darin, dass die Gruppengrößen mit je drei Transkripten zu klein waren, um nach signifikanten Gruppenunterschieden zu suchen. Deshalb wurden Paarvergleiche durchgeführt. Durch die Paarvergleiche liessen sich qualitative wie quantitative Unterschiede zwischen den Gruppen finden, die als Hinweise betrachtet werden können, wie sich das Gesprächsverhalten abhängig vom Gesprächsergebnis (Zulassung/Ablehnung) unterscheidet. Insofern kann diese Methode dann als brauchbar betrachtet werden, wenn aus geringen Gruppengrößen Hinweise auf übergreifende Zusammenhänge gesucht werden.

6.3. Empfehlungen zur Optimierung des Anhörungsverfahrens

Zur Optimierung des Anhörungsverfahrens kann empfohlen werden, die Behörde in der Vorbereitung auf ihre Aufgabe über die „sprachlichen Fallen“ im Anhörungsgespräch aufzuklären (vgl. rhetorische Empfehlungen an die Behörde und den Gesuchsteller). Mit praktischen Beispielen, oder auf Video aufgenommenen Rollenspielen kann der Behörde auf anschauliche Art und Weise gezeigt werden, worauf sie in der Anhörung speziell bei der Formulierung ihrer Äusserungen (z.B. Einwänden oder Feedback) achten müssen. Die Aus- bzw. Weiterbildung der Behörde muss in regelmässigen Abständen stattfinden und darf sich nicht auf eine jährlich einmalige Schulung beschränken. Dies umso mehr, als die Behörde sich aus den unterschiedlichsten Berufsgruppen zusammenstellt und sich nur eine Minderheit von ihnen im beruflichen Alltag mit der systematischen Befragung von Personen beschäftigt (bsp. Anwälte/Anwältinnen). Wichtig ist bei solchen Weiterbildungsveranstaltungen auch die Möglichkeit der praktischen Umsetzung der Lerninhalte während der Veranstaltung, um den Wissenstransfer zu gewährleisten.

Viel wichtiger als Optimierungsvorschläge im Zusammenhang mit dem Anhörungsverfahren erscheinen mir grundlegende Überlegungen zum Zulassungsverfahren an und für sich zu sein. Die grundsätzliche Frage ist hier angebracht, inwieweit eine einstündige Befragung durch eine Laienbehörde die Frage nach einem vorhandenen und glaubwürdigen Gewissenskonflikt befriedigend beantworten kann. In Anbetracht der Komplexität des Basissachverhalts sind berechtigte Zweifel angebracht. Nachdem kein einheitliches Konstrukt zum Gewissen (d.h., dessen Inhalte, Implikationen und Funktionsweisen) besteht, verfügen Personen über sehr unterschiedliche Vorstellungen zum Gewissen. Was für die einen eine Grundlage des Gewissens ist, wird von anderen nicht als Bestandteil anerkannt. Zwar verfügt die Behörde zur Bewältigung ihrer Aufgabe über eine Arbeitshilfe, dem so genannten „Gesprächsplan“ der die wichtigsten Themen zur Evaluation des Gewissenskonflikts abdeckt und mögliche Fragen anbietet. Eine gewisse thematische Vollständigkeit ist so gewährleistet. Eine Hilfestellung bezüglich der Qualität der Fragen, bietet der Gesprächsplan aber nicht. D.h., es wird nichts darüber ausgesagt, wie ein Thema befragt werden kann. Bei der Komplexität des

Diskussionsgegenstandes wäre es jedoch empfehlenswert, in Zusammenhang mit dem Gesprächsplan auch Hinweise auf die zu verwendende Fragetechnik zu liefern. Und so bleiben m.E. berechtigte Zweifel zurück, wie über ein komplexes Konstrukt (wie dem Gewissen), zu dem keine inhaltliche Einigkeit besteht, innerhalb von nur einer Stunde Klarheit geschaffen werden soll. Dies umso mehr, als die einstündige Befragung als Grundlage dazu dient, die Frage nach dem Vorhandensein und der Glaubwürdigkeit eines Gewissenskonfliktes zu beantworten.

Bevor Deutschland den „Tatbeweis“ (also die Tatsache, dass ein Gesuchsteller bereit ist, 1.5 mal mehr Zeit für den Zivildienst als für den Militärdienst zu investieren als Grund zur Zulassung zum Zivildienst ausreicht) eingeführt hat, existierte in unserem Nachbarland auch die „Gewissensprüfung“. Die Deutschen Behörden haben die Schwächen im Verfahren erkannt und schliesslich den Tatbeweis eingeführt. Auch in der Schweiz gab es 2002, fünf Jahre nach der Einführung des Zivildienstes, Stimmen, die den „Tatbeweis“ anstelle der „Gewissensprüfung“ forderten. Nach Beratungen und Debatten im National- und Ständerat wurde im März 2003 schliesslich entschieden, dass sich das geltende System bewährt habe und deshalb nur kleinere Anpassungen angebracht seien (www.parlament.ch/afs/data/d/rb/d_rb_20010060.htm). Somit war das Thema des Tatbeweises vorläufig vom Tisch. Meines Erachtens wäre es jedoch notwendig, dass sich das Parlament und Fachspezialistinnen und –spezialisten intensiv mit einer Veränderung des Anhörungsverfahrens auseinandersetzen.

6.4. *Rhetorische Empfehlungen an die Behörde und den Gesuchsteller*

Praktische rhetorische Empfehlungen sollen die Behörde bei der Umsetzung ihrer Aufgabe unterstützen. Auf der Seite des Gesuchstellers werden ebenfalls Vorschläge formuliert.

6.4.1. Empfehlungen an die Behörde

Grundsätzlich muss festgehalten werden, dass die Sprache ein sehr flexibles Medium darstellt, mit dem Äusserungen als Gesprächsaufgaben bzw. Testsituationen in unterschiedlichen Schwierigkeitsgraden konstruiert werden können. Um dem Prinzip der Chancengleichheit der Gesuchsteller gerecht zu werden, sollte sich die Behörde auf die sprachliche Gleichbehandlung derselben konzentrieren. Dies würde bedeuten, dass die Behörde allen Gesuchstellern ähnlich schwierige Testsituationen vorlegt und zwar in Abhängigkeit zur Sprachgewandtheit der Gesuchsteller. Praktisch würde dies so aussehen, dass die Behörde einen sprachgewandten Gesuchsteller mit schwierigeren Testsituationen konfrontiert als einen weniger Sprachgewandten und nicht umgekehrt (vgl. dazu RT09 und ER26).

Unten stehende Empfehlungen sollen der Behörde dabei behilflich sein, sich der häufigsten sprachlichen Verhaltensweisen bewusst zu werden, die ihr bei der Erfüllung ihrer Aufgabe hinderlich sind.

- Bei der Formulierung von Einwänden muss die Behörde darauf achten, dass sie diese nicht mit einer W-Frage koppelt. Bei einem Einwand der mit einer W-Frage gekoppelt ist, wird der Gesuchsteller sich nicht auf die Auflösung des Einwandes konzentrieren sondern auf die Beantwortung der Frage. D.h., der Gesuchsteller kann die Auflösung des

Einwands elegant umgehen. Mit diesem Vorgehen erleichtert die Behörde dem Gesuchsteller seine Gesprächsaufgabe und vergibt sich somit auch die Gelegenheit zu erkennen, wie der Gesuchsteller den genannten Einwand auflöst.

B	aber au äs tunkt mi si beschäftigt sich sehr vil mit sich <u>selber</u> / das isch recht das isch ihres Recht aber gseht ma das au sus im Lebä fahred si nid Auto oder kömmed Lüt vürzelled tüend si schaffed si bi Amesty International mit ä so oder sind si / gönd si Bergpuure go helfä irgend so gits au öppis no wo usserhalb villicht vo ihrem aigete Weltbild
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(Transkript ER26)

- Die Behörde sollte es vermeiden, in einer Äusserung mehr als eine Frage an den Gesuchsteller zu richten. Bei mehr als einer Frage pro Äusserung bekommt der Gesuchsteller die Möglichkeit, die Frage, welche er beantworten will auszuwählen. Es ist verständlich, dass sich der Gesuchsteller in diesen Fällen auf die Frage konzentriert, die zu beantworten ihm einfacher erscheint. Mit dem Stellen von Mehrfachfragen vergibt sich die Behörde die Gelegenheit, sich alle ihre Fragen durch den Gesuchsteller beantworten zu lassen. Denn in der Mehrheit der Fälle ist es so, dass die Behörde nach der Beantwortung der ersten Frage weiterführende Fragen stellt und dabei die andere (bereits gestellte) Frage vergisst.
- Die Behörde sollte vermeiden, dem Gesuchsteller während des Anhörungsgesprächs Hinweise über ihre aktuelle Einschätzung seiner Glaubwürdigkeit zu liefern. Dies kann sie tun, indem sie auf negative Feedbacks wie auch auf positive Mitteilungen, die den Beurteilungsstatus betreffen, verzichten. Solche Äusserungen der Behörde helfen dem Gesuchsteller dabei, seine Gesprächsstrategie zu ändern bzw. diese an die Erwartungen der Behörde anzupassen. Oder mit anderen Worten, die Behörde erleichtert dem Gesuchsteller mit derartigen Rückmeldungen seine Gesprächsaufgabe.

B	ja aso das git öis alles Hiwis druf wie Ärnscht <u>dasene</u> <u>dasene</u> <u>isch</u>
---	--------------------------------------------------------------------------------------------

(Transkript NG19)

- Wenn die Behörde nicht sicher ist, ob sie den Gesuchsteller richtig verstanden hat, sollte sie vermeiden dem Gesuchsteller eine positive Interpretation seiner Äusserung anzubieten. In solchen Fällen soll sich die Behörde darauf beschränken den Gesuchsteller aufzufordern, den Inhalt seiner Äusserung in einer besser verständlichen Form zu wiederholen.

B	und do drzue ghört jetz im Prinzip au / ebä dä Wäg wo dir jetz weit ischlo mittem Zivildienscht / mit däm / schtändige Kampf
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(Transkript NG19)

6.4.2. Empfehlungen an den Gesuchsteller

Die Aufgabe des Gesuchstellers in der Anhörung besteht darin, seinen Gewissenskonflikt glaubwürdig darzulegen. Folgendes Prinzip soll ihm als Wegleitung in der Vorbereitung und in der Anhörung dienen: Der Gesuchsteller soll möglichst sprachliche Verhaltensweisen vermeiden, die vom Inhalt seiner Argumentation ablenken *und* seine Glaubwürdigkeit in Fragen stellen können. Die unten stehend formulierten Empfehlungen unterstützen ihn bei der Einhaltung dieses Prinzips.

- Der Gesuchsteller muss sich der Asymmetrie des Gesprächs bewusst sein und sollte seine Rolle nicht verletzen. Dazu gehören:
 - Fragen und Äusserungen der Behörde nicht zu kommentieren.

G	drum äs äigentlech öb öb äs Gwehr oder nid isch isch irgendwiä äh völlig än äigenartigi Frog
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------

(Transkript NG19)

- Das Vermeiden von Gegenfragen. Lediglich Verständnisfragen sind angebracht, die dem Gesuchsteller dabei helfen, die an ihn gestellte Frage richtig zu beantworten.

G	dörf ih e Gägefrag stelle (2 sec) was findet sie guet dra / en Mänsch z'töde (2 sec)
---	--------------------------------------------------------------------------------------------

(Transkript RT09)

- Der Gesuchsteller soll differenziert auf die Fragen eingehen und Kurzantworten wie „ja, ich mache das“ vermeiden. Wann immer möglich, soll der Gesuchsteller seine Ausführungen mit praktischen Beispielen ergänzen.

B1	möche sie das
G2	ich mach das

(Transkript RT09)

- Der Gesuchsteller soll mit der Behörde kooperieren und sie bei der Erfüllung ihrer Aufgabe unterstützen.

B1	23.52	mhm / eh / eh das sind es sind jetzt vo mir us gseh eifach Lippebekenntnis möche sie das au (2 sec)
G2	24.01	ich cha ihne da kä Video präsentiere und ihne das bewiese
B2	24.05	aber Bispiel (3 sec)

(Transkript RT09)

- Der Gesuchsteller soll Ausweichstrategien vermeiden (z.B. das teilweise Wiederholen der Äusserung der Behörde) – sie können von der Behörde wahrgenommen und ihm negativ ausgelegt werden. Der punktuelle Einsatz einer Ausweichstrategien wird von der Behörde

nicht negativ ausgelegt, bei einer systematischen Anwendung (vgl. RT09) hingegen, wird die Behörde dieses sprachliche Verhalten als bewusste Ausweichstrategie interpretieren.

B1	eh / wie würde sie reagiere / wenn sie jetzt eh es Ufgebot fürs Militär kriege und müesste gah
G2	wien ich würd reagiere

(Transkript RT09)

- Wenn sich der Gesuchsteller von der Behörde falsch verstanden fühlt, dann soll er dies in einer substantiellen Begründung erläutern und es nicht bei einer Zurückweisung der Interpretation belassen. Ein solches Verhalten kann als mangelnde Kooperation ausgelegt werden.

B1	05.24	aber sie händ sech gwehrt sie händ sich uf genau das ischs sie händ sech ufgrüestet
G2	3	ich finde das cha me / so interpretiere aber ich danke es isch nid eso

(Transkript RT09)

6.5. Ausblick

Ergeben sich auf Grund der Resultate und Erkenntnissen der Arbeit neue Fragen? Bzw. lassen sich auf Grund der Ergebnisse Theorien ergänzen oder erweitern? Auf den folgenden Seiten werde ich versuchen, Antworten auf diese Fragen zu geben:

6.5.1. Informationsverarbeitungsprozesse

In der Ausgangslage nimmt die Persuasionstheorie (vgl. Kapitel 2.4.1) keinen prominenten Platz ein. Dies auf Grund der nicht Berücksichtigung der Interaktion, die in der vorliegenden Arbeit jedoch zentral ist. Wenn es nun darum geht zu erkennen, auf welche Fragen die Ergebnissen der Arbeit Antworten liefern könnte, bekommt das Thema der Persuasion, bzw. der ihr zugrunde liegenden Informationsverarbeitungsprozesse einen neuen Stellenwert. Denn durch den Einbezug der Interaktionsdynamik helfen die Resultate der Arbeit, Lücken im Prozess der Einstellungsbildung zu schliessen.

Meine Untersuchung weist darauf hin, dass Glaubwürdigkeit als Einstellung nicht nur durch die Quelle und den Kontext (also durch WEN etwas kommuniziert wird), sondern auch durch die sprachlichen Instrumente geprägt wird. Dies bedeutet, dass das WIE (also wie etwas gesagt wird) auch einen zentralen Einfluss auf die Einstellungsbildung haben kann.

Im Folgenden führe ich aus, wie sich der Einstellungsbildungsprozess während der Anhörung darstellt und wie ein Modell der Einstellungsbildung auszusehen hat, damit es experimentell überprüfbar wird.

6.5.1.1. Die Einstellungsbildung der Glaubwürdigkeit

Die Äusserungspositionen bzw. Äusserungen des Gesuchstellers lassen sich in ihrer Abfolge zu Themen gruppieren. Während eine solche thematische Unterteilung in einem natürlichen Gespräch nicht ganz einfach zu vollbringen ist, (da es hierbei schwierig ist, Kriterien für die Abgrenzung zu definieren), kann diese in einer Laborsituation künstlich herbeigeführt werden.

Es wird auf Grund der beobachteten Reaktionen der Behörde davon ausgegangen, dass nicht jede einzelne Äusserung des Gesuchstellers in die Einstellungsbildung eingeht, sondern eher Bewertungen von Belegreihen (d.h., in der Interaktion aufeinanderfolgende Redebeiträge des Gesuchstellers), die thematisch eine Einheit bilden bzw. jeweils ein Thema abhandeln. Also z.B. die Antworten des Gesuchstellers auf die initiale Frage (zum Thema) oder auch seine weiteren Antworten auf die nachfolgenden themenbezogenen Fragen der Behörde. Innerhalb einer Belegreihe ist i.d.R. der letzte Beleg (in der Folge *last* genannt) des Gesuchstellers der wichtigste, da mit ihm die themenspezifische Informationsvermittlung abgeschlossen wird und gleichzeitig auch allfällige Zweifel der Behörde a) gar nicht aufgekommen sind, b) beigelegt wurden oder c) nicht beseitigt werden konnte.

Eindruck aus einer Belegreihe: $R_x = Last_{\Delta B_n \text{ Ist-Soll}} (\Delta B1_{\text{Ist-Soll}}; \Delta B2_{\text{Ist-Soll}}; \dots; \Delta Bn_{\text{Ist-Soll}})$

(R_x = resultierender Eindruck aus einer Belegreihe x ; $Last_{\Delta B_n \text{ Ist-Soll}}$ = dem $\Delta B_{n \text{ Ist-Soll}}$ der Belegreihe)

Der qualitative Glaubwürdigkeitswert eines Belegs auf Seiten der Behörde lässt sich als Delta (Δ) ausdrücken, das den Unterschied zwischen Ist- und Sollbeleg (also erwartetem Beleg) kennzeichnet.

Je grösser das Delta, desto grösser die Soll-Ist-Differenz, desto weiter ist der gelieferte Beleg vom erwarteten Beleg entfernt.

6.5.1.2. Die Bedeutung von Themenreihen in der Einstellungsbildung

Die Eindrucksbildung der Behörde bei mehreren solchen Belegreihen lässt sich als Produkt beschreiben:

Eindruck eines Kriteriums aus mehreren Belegreihen: $K = R1 * R2 * R3 * \dots * Rn$

(K = unabhängiges Glaubwürdigkeitskriterium; R_x = Resultat der Belegreihe x)

Bei einer Definition als Produkt wird der qualitative Aspekt stärker in den Vordergrund gerückt: Ein einziger Nullwert innerhalb der Multiplikator-Kette lässt das Produkt auch Null werden. Ist also ein einzelnes Thema des Gesuchstellers sehr unglaubwürdig (bzw. hat einen

Wert nahe oder gleich 0), so wird das ganze Glaubwürdigkeitskriterium als solches unglaublich (bzw. erhält einen Wert nahe oder gleich 0).

Dies wird aus der Beobachtung hergeleitet, dass die Behörde bei der Beurteilung der Glaubwürdigkeitskriterien (wie bspw. der "Substantiierung" vgl. dazu auch 2.5.2) starken Abweichungen (also hohen Deltawerten aus Belegreihen) besonderes Gewicht beimisst. (Eine starke Abweichung kommt beispielsweise dann zustande, wenn der Gesuchsteller auf eine ihm gestellte Frage keine Antwort wusste).

6.5.1.3. Die Bildung des Gesamteindrucks anhand mehrerer Kriterien

Verschiedene voneinander relativ unabhängige Kriterien, die von der Behörde erfragt werden, werden untereinander additiv errechnet. Das Bewertungsraster kann hier die Kognitionen der Behörde entsprechend vorstrukturieren. Ein Gesuchsteller, der die Entstehung seines Wissenskonfliktes nicht zu reflektieren vermag, dafür jedoch substantielle Auswirkungen auf der Handlungsebene aufzeigt, kann glaubwürdig wirken, obwohl ein Kriterium niedrig ist.

Gesamteindruck anhand mehrerer Kriterien: $G = K1 + K2 + K3 + \dots + Kn$

(G = Gesamteindruck der Glaubwürdigkeit des Wissenskonfliktes; K = Unabhängige Glaubwürdigkeitskriterien)

Fazit:

Eine Summenbildung rückt den quantitativen Aspekt (die Anzahl der Kriterien der Behörde im Gespräch) in den Vordergrund. Nullwerte fallen nicht stark ins Gewicht.

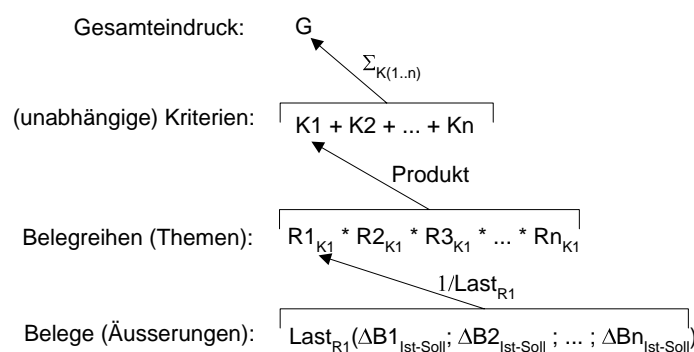


Abbildung 31: Glaubwürdigkeitsattribution: Eindrucksbildung als Informationsverarbeitungsprozess

Beispiel:

Es gilt, den Gesamteindrucksprozess der Behörde zum (unabhängigen) Glaubwürdigkeitskriterium „Substantiierung“ darzustellen. Dazu stellt die Behörde dem Gesuchsteller Fragen zu unterschiedlichen Themen, von denen sie sich Hinweise auf die Substantiierung erhoffen. Beispielsweise fragen sie ihn nach seinem Engagement bei gemeinnützigen Organisationen oder danach, ob er beim Unterschriftensammeln mithilft. Diese Fragen zu diesen Themen bezeichne ich als Belegreihen. Die Äusserungen des Gesuchstellers auf die Fragen der Behörde bilden das Grundelement des Modells, den Beleg.

Die Gültigkeit dieses Modells gilt es jedoch auch sogleich wieder einzuschränken:

- Auf der Ebene der Belege hat es dort seine Grenze, wo keine eigentlichen Belege geliefert werden, bzw. die Belege gravierende Erwartungsverletzungen darstellen. (Gesuchsteller RT09 liefert z.B. auf die Frage der Behörde keine Antwort, sondern reagiert mit einer Gegenfrage: "Was isch guet am Töde"). Solche Erwartungsverletzungen können den Prozess auf übergeordneter Ebene stören, indem nicht das letzte Delta, sondern das *maximale* Delta berücksichtigt wird. Solche Auffälligkeiten wurden m.W. in Informationsverarbeitungsmodellen im Zusammenhang mit Glaubwürdigkeit bislang nicht behandelt. Mit Bezug auf Fiedler & Schmidt (1998) könnten hier Emotionalisierungen beigezogen werden, um Abweichungen in der Bewertung zu erklären. Löst eine Erwartungsverletzung eine genügend hohe Emotionalisierung aus, so wird anstelle des letzten Deltas, das Delta mit dem Maximalwert berücksichtigt, was einen entsprechend niedrigen Belegreihenwert zur Folge hat und so den multiplikativ errechneten Kriterienwert erheblichen verringern kann.

Die Berechnung für die Bildung des Wertes einer Belegreihe kann so mit einer Wenn-Dann-Beziehung verknüpft werden:

$$R_x = \begin{cases} 1/(\text{If } E \geq E_{\text{Krit.}} \text{ then } \text{Max}_{R_x}(\Delta B1_{\text{Ist-Soll}}; \Delta B2_{\text{Ist-Soll}}; \dots; \Delta Bn_{\text{Ist-Soll}})) & \text{else} \\ \text{Last}_{R_x}(\Delta B1_{\text{Ist-Soll}}; \Delta B2_{\text{Ist-Soll}}; \dots; \Delta Bn_{\text{Ist-Soll}})) \end{cases}$$

E steht hier für die aktuelle Stärke der Emotionalisierung; $E_{\text{Krit.}}$ steht für einen kritischen Wert, ab dem die Emotionalisierung zur Folge hat, dass die stärkste anstelle der schwächsten Diskrepanz berücksichtigt wird.

- Um den Deltawert (ΔB_x) zu bestimmen, kommen aufgrund der Analyseresultate verschiedene Parameter in Frage:
 - Plausibilitätsdiskrepanz: Erfüllt der Ist-Beleg die Plausibilitätsanforderungen nicht, drückt das Delta eine Diskrepanz des Beleges des Gesuchstellers zu den Normalitätsvorstellungen der Behörde aus.
 - Konsistenzdefizit: Erfüllt der Ist-Beleg die Konsistenz nicht, drückt das Delta eine Dissonanz bezüglich der Konsistenzanforderungen der Behörde aus.
 - Verhaltensdefizit: Der Gesuchsteller weicht in seinem Beleg aus, so dass dieser nicht als hinreichender Beleg gilt. Als Verhaltensdefizite kommen z.B. Rollen- oder Konsensverletzungen, wie sie Järmann (2006) beschreibt in Frage.
 - Weitere Defizite sind denkbar: Informationsdefizit (zu wenig Informationen oder zu wenig konkrete Informationen); Interpretationsdefizit (von der Behörde vorgegebene Sachverhalte können nicht in das Schema des Wissenskonfliktes des Gesuchstellers integriert werden).
 - Das Delta ist hingegen nicht vorhanden, wenn sich in den Äusserungen der Behörde keine Diskrepanzen erkennen lassen (z.B. bei zufriedenstellend beantworteten Informationsfragen) oder bei Verständnisabsicherungen (dort können Defizite aber möglicherweise antizipiert sein, insbesondere wenn die Verständnisabsicherungen strategisch erfolgen).

Das Delta lässt sich aus den Äusserungen der Behörde natürlich nur ungenügend ermitteln, da die Behörde dissonante Kognitionen nicht im Gespräch auszudrücken braucht. Hier kämen als Validierungskriterium Emotionen in Frage. Konkret könnte z.B. untersucht werden, ob es einen physiologisch kritischen Wert gibt, der mit solchen glaubwürdigkeitsbezogenen Erwartungsverletzungen korreliert. Hier könnten

Versuchsanordnungen verwendet werden, wie sie z.B. Käsermann (1995) oder Käsermann & Altorfer (1990) verwenden.

Eine andere Möglichkeit besteht darin, Personen während des Gesprächs in Echtzeit ein Rating bezüglich Glaubwürdigkeit vornehmen zu lassen, z.B. mittels einer elektronischen Eingabe, die nur Sekundenbruchteile zu dauern braucht.

- Gedächtniseffekte: Neben dieser idealisierten Betrachtung der Eindrucksbildung stellt sich die Frage nach den Einschränkungen durch die beschränkte Gedächtnisleistung: Im Kurzzeitgedächtnis können üblicherweise nicht mehr als 5-9 Chunks bzw. Einheiten abgelegt werden. Dieser Wert kann natürlich im Gespräch sowohl bei Belegreihen als auch bei Kriterien überschritten werden. Insbesondere bei Kriterien erfolgt keine sequentielle Befragung. D.h., es werden nicht sequentiell alle möglichen Themen zu einem Gespräch abgefragt. Hier können also z.B. Primacy- oder Recency-Effekte einwirken oder auch andere Gedächtniseffekte, welche nachträglich rezipierte Informationen des Gesuchstellers bzw. entsprechende Deltawerte verfälschen, ersetzen oder verzerren (vgl. z.B. Engelkamp, 1997).

Eindrucksbildung im Entscheidfindungsgespräch:

Gedächtniseffekte spielen nicht nur während des Gesprächs, sondern auch nach dem Gespräch eine wichtige Rolle, da hier das Resultat der Eindrucksbildung interpersonal ausgehandelt wird. Das Anhörungsgespräch wird also sozusagen postaktional noch einmal interaktiv, d.h., im Austausch der Behörde untereinander, bewertet.

Hierbei scheint insbesondere die Selektivität eine besondere Rolle zu spielen: Das Gespräch wird in erster Linie nach Glaubwürdigkeitskriterien⁷⁶ durchgegangen. Innerhalb dieser Kriterien wird allerdings nicht Beleg für Beleg aus dem Gedächtnis rekonstruiert, sondern eher aufgrund einzelner auffälliger Belege des Gesuchstellers das Gespräch nachträglich noch einmal bewertet.

Diese Beobachtung unterstützt so das oben genannte Modell der Eindrucksbildung zusätzlich, da es als Rekonstruktion der Eindrucksbildung betrachtet werden kann.

Bei dieser Rekonstruktion ist allerdings zu beachten, dass bestimmte Themen nicht mehr oder lediglich noch summarisch erwähnt werden. Als Gedächtnisstütze dienen hierbei die Gesprächsnotizen, welche die Mitarbeiterin des BIGA während des Gesprächs erfasst. Diese gewährleisten eine systematischere Rekonstruktion des Gesprächs und der Entscheidungsfindung, als das bei einer reinen Reproduktion des Gesprächs aus den Gedächtnissen der beteiligten Personen der Fall wäre.

Nicht zuletzt wirken hier natürlich auch soziale Prozesse bei der Eindrucksbildung mit. Ein gutes Beispiel sind hierbei Stellen im Entscheidfindungsgespräch, bei denen die Behörde ihre Beurteilung in Form von Prozentwerten abgibt; die erste Nennung wird hier sehr wahrscheinlich die nachfolgenden beeinflussen.

Ein weiterer Faktor stellen auch die Kontextfaktoren dar (z.B. Köhnken 1990), die in Gesprächen zu Generalisierungseffekten führen, und so die Entscheidungsfindung systematisch verfälschen können.

⁷⁶ Dies bedeutet, dass sich die Behörde die Fragen stellen muss, ob der Gesuchsteller die unterschiedlichen Themen des Gesprächsplans (Gewissenskonflikt, Gewissensnot, Gewissenserforschung, Gewissensentscheidung und Gewissenserklärung) hinsichtlich der Glaubwürdigkeitskriterien „Substantiierung“, „relative Widerspruchsfreiheit“ und „Plausibilität“ glaubwürdig dargelegt hat.

Fazit:

Aufgrund der Resultate lässt sich für die Einstellungsbildung der Behörde ein Modell bilden, welches die Interaktion in adäquater Weise berücksichtigt. Grundsätzlich basiert dieses Modell auf den in der Theorie beschriebenen kognitiven Diskrepanzen der Behörde zwischen erwartetem und tatsächlichem Beleg des Gesuchstellers.

Dieses Modell könnte anhand von Laboruntersuchungen verifiziert und differenziert werden. Hierbei könnten insbesondere thematische Abgrenzungen, die sich in natürlichen Gesprächen nicht so einfach vornehmen lassen, künstlich erzeugt werden, und die Einstellungsbildung könnte mittels anderer Indikatoren als lediglich Korrekturen vorgenommen werden. Ein weiteres mögliches Kriterium können Emotionalisierungen sein, wie sie z.B. Käsermann (1995) physiologisch misst, da diese in Bezug mit Glaubwürdigkeit auch mit Erwartungsverletzungen in einem Zusammenhang stehen sollen (vgl. Fiedler & Schmidt 1998). Eine andere Möglichkeit besteht darin, die jeweilige persuasive Einschätzung der Untersuchungsperson mit einem Rating während des Gesprächs zu erheben (z.B. Online-Eingabe mit dem PC).

Dieses Modell stellt natürlich eine Vereinfachung des Einstellungsbildungsprozesses dar. Gerade in Bezug auf das Entscheidungsfindungsgespräch können weitere Variablen die Einstellungsbildung beeinflussen: Hierbei sind insbesondere Gedächtnisprozesse, soziale Prozesse oder auch Kontextfaktoren (im Sinne von Voreinstellungen) zu erwähnen.

6.5.2. Ansätze zu weiterführenden Untersuchungen

Zusammenhang zwischen den Instrumenten der Beurteilung von Glaubwürdigkeit und dem Gesprächsthema:

Nachdem die vorliegende Untersuchung mögliche Antworten zu Fragen nach dem WIE (d.h., wie die Einstellungsbildung zu Glaubwürdigkeit erfolgt) geliefert hat, könnte sich eine weiterführende Arbeit mit der Frage auseinandersetzen, ob und wie das WIE mit dem WAS in einen engeren Zusammenhang gebracht werden kann. Die zentrale Frage könnte in diesem Zusammenhang lauten: Ist der Einsatz der sprachlichen Instrumente abhängig vom Gesprächsthema bzw. vom Gesprächsinhalt? Das heisst, werden sprachliche Instrumente zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit themenabhängig eingesetzt? Wird jedes sprachliche Format für jedes Thema eingesetzt oder gibt es Themen, für deren Elaboration gewisse sprachliche Instrumente bevorzugt eingesetzt werden? Was in der Untersuchung nicht möglich war, nämlich die klare Abgrenzung der thematischen Gebiete, könnte in einer experimentellen Untersuchung problemlos künstlich erzeugt werden.

Zusammenhang zwischen den Instrumenten der Beurteilung von Glaubwürdigkeit und dem Gesprächsprozess:

Eine andere Frage könnte den Zusammenhang zwischen dem Gesprächsprozess und den eingesetzten sprachlichen Instrumenten untersuchen. D.h.: verändern sich die verwendeten Instrumente im Verlauf des Gesprächsprozesses?⁷⁷

⁷⁷ Eine Aufteilung der Gespräche in zwei Hälften mit einem anschliessenden statistischen Vergleich konnten keine Resultate bringen, was vermuten lässt, dass der Einsatz der sprachlichen Instrumente nicht vom zeitlichen Verlauf beeinflusst wird. Dass heisst, alle identifizierten Instrumente werden in jeder Phase des Gesprächs eingesetzt.

Wolf & Müller (1997) konnten in ihrer Arbeit (hinsichtlich der Glaubwürdigkeit im Strafverfahren) unterscheidliche Stufen im Gesprächsprozess nachweisen. In ihrem Fall bedeutete dies, dass der Einsatz der Instrumente abhängig vom Grad der Skepsis bezüglich der Glaubwürdigkeit war. Übertragen auf die vorliegende Arbeit könnte also der Frage nachgegangen werden, ob die eingesetzten Instrumente innerhalb eines Themas bezüglich Skepsis immer graduell ansteigen (d.h., das Thema wird mit einfachen Fragen eingeführt und im Verlauf der themenbezogenen Befragung mit den Formaten „feststellende Bemerkungen“ über „Einwand“ oder gar „Widerspruch“ gesteigert). Die einzelnen Themen auf dem Gesprächsplan könnten so systematisch untersucht werden. In einem Laborexperiment könnte dies so aussehen, dass den Versuchspersonen ein genauer Themenplan abgegeben und im Anschluss an die Befragung überprüft wird, wie sie die sprachlichen Instrumente bei der Behandlung der Themen eingesetzt haben.

Zusammenhang zwischen den Instrumenten der Beurteilung von Glaubwürdigkeit und den am Prozess beteiligten Personen:

Wie steht es mit dem Zusammenhang zwischen dem WIE (also den Instrumenten die zur Beurteilung der Glaubwürdigkeit verwendet werden) und den am Prozess beteiligten Personen? Hier gibt es zwei Fragestellungen die untersucht werden könnten: a) Gibt es Personen, die zur Erfüllung ihrer Aufgabe ein sprachliches Instrument bevorzugen? Und b) werden die sprachlichen Instrumente von den Befragenden in Abhängigkeit zum Gesuchsteller gewählt?

6.6. Selbständigkeitserklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich diese Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen benutzt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäss aus Quellen übernommen wurden, habe ich als solche kenntlich gemacht.

Bern, im Oktober 2006

Rébecca Baumann

7. Literaturverzeichnis

- Arntzen, F. (1983). *Psychologie der Zeugenaussagen. System der Glaubwürdigkeitsmerkmale*. München: Beck.
- Bauchner, J. E., Kaplan, E. A. & Miller, G. R. (1980). Detecting Deception: The Relationship of Available Information to Judgmental Accuracy in Initial Encounters. *Human Communication Research*, 6 (3), pp. 253-263.
- Bentele, G. (1988). Der Faktor Glaubwürdigkeit. Forschungsergebnisse und Fragen für die Sozialisationsperspektive. *Publizistik*, 1988, Vol 33(2-3), S. 406-426.
- Bierhoff, H.W., Buck, E. & Klein, R. (1986). Glaubwürdigkeit diagnostischer Kommunikationen: Urteilsbildung bei einer und bei zwei möglichen Ursachen. *Diagnostica*, 1986, Vol. 32(3), S. 177-192.
- Bohner, G., Erb, H.-P., & Crow, K. (1995). Priming und Persuasion: Einflüsse der Aktivierung verschiedener Persönlichkeitsdimensionen auf Prozesse der Einstellungsänderung und auf die Beurteilung des Kommunikators. *Zeitschrift für Sozialpsychologie*, S. 263-271.
- Botschaft zum Bundesgesetz über den zivilen Ersatzdienst, 1994.
- Bundesgesetz über den zivilen Ersatzdienst, 1995.
- Cook, M. (2004). *Personnel Selection. Adding Value Through People*. Sussex: Wiley.
- Coventry, K. R. & Garrod, S. C. (2004). *Saying, Seeing and Action. The Psychological Semantics of Spatial Prepositions*. New York: Psychology Press.
- DePaulo, B.M., Lanier, K. & Travis, T. (1983). Detecting the Deceit of the Motivated Liar. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 45, No. 5, 1096-1103.
- Deppermann, A. (1997). *Glaubwürdigkeit im Konflikt. Rhetorische Techniken in Streitgesprächen. Prozessanalysen von Schlichtungsgesprächen*. Frankfurt: Lang.
- Dijkstra & Kempen (1993). *Einführung in die Psycholinguistik*. Bern: Huber.
- Dorsch, F. (1987). *Psychologisches Wörterbuch*. Verlag Hans Huber Bern.
- Drew, P. (1991) Asymmetries of knowledge in conversational interactions. In :I. Marková & K. Foppa (Eds.). *Asymmetries in Dialogue*. Hertfordshire: Harvester Wheatsheaf, S. 21 - 48
- Engelkamp, J. (1997). *Das Erinnern eigener Handlungen*. Bern: Hogrefe.
- Falkenberg, G. (1982): *Lügen, Grundzüge einer Theorie sprachlicher Täuschung*, Tübingen: Niemeyer.
- Fiedler, K. & Schmid, J. (1998). Wahrheitsattribution: Ein neuer theoretischer und methodischer Ansatz zur Lügenforschung. In: A. Spitznagel (Hrsg.). *Geheimnis und Geheimhaltung*. Göttingen: Hogrefe. S. 167-180).
- Fiehler, R. , Barden, B., Elstermann, M. & Kraft, B. (2004). *Eigenschaften gesprochener Sprache*. Tübingen: Gunter Narr.
- Gilgen, N. (1999). *Phänomene der sprachlichen Akkomodation in unbekannten und bekannten sowie weiblichen und gemischtgeschlechtlichen Dyaden*. Lizentiatsarbeit: Universität Bern.

- Graumann (2002). Explicit and Implicit Perspectivity. In: C.F. Graumann & W. Kallmeyer (Eds.). *Perspective and Perspectivation in Discourse. Human Cognitive Processing, Vol. 9*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. S. 25–40.
- Greuel, L., Offe, S., Fabian, A., & Wetzels, P. (1998). *Glaubhaftigkeit einer Zeugenaussage*. Weinheim: Beltz.
- Groebe, N. (2003). Kommunikation und Argumentation. In: D. Weimer & M. Galliker (Hrsg.). *Sprachliche Kommunikation. Ansätze und Perspektiven*. Heidelberg: Asanger, S. 54–60.
- Hamilton, M. A. (1998). Message Variables that Mediate and Moderate the Effect of Equivocal Language on Source Credibility. *Journal of Language and Social Psychology*, 17 (1), pp. 109–143.
- Hänni, R. & Dähler, M. (1990). Zur Funktion und Lokalisation von Hörerpartikeln in Gesprächen. In: K. Grawe, R. Hänni, N. Semmer & F. Tschan (Hrsg.), *Über die richtige Art Psychologie zu betreiben*. Göttingen: Hogrefe. S. 357–362.
- Heinrich, C. H. (1998). Deception and Deception Detection. The Role of Cross-Modal Inconsistency. *Journal of Personality*, 66(5), S. 687–712.
- Järmann, S. (2006). *Sprachliche Instrumente der Vermittlung von Glaubwürdigkeit im Zulassungsverfahren zum Zivildienst*. Universität Bern, Dissertation (in Vorbereitung).
- Kallmeyer, W. (2002). Verbal practices of perspective grounding. In: C.F. Graumann & W. Kallmeyer (Eds.). *Perspective and Perspectivation in Discourse. Human Cognitive Processing, Vol. 9*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. S. 113–142.
- Käsermann, M.-L. (1995). *Emotion im Gespräch. Auslösung und Wirkung*. Verlag Hans Huber, Bern.
- Käsermann, M.-L. & Altorfer, A. (1990). Was uns in Gesprächen aufregt... Störendes, kommunikatives Verhalten und seine Wirkung auf den Gesprächspartner. In: K. Grawe, R. Hänni, N. Semmer und F. Tschan (Hrsg.), *Über die richtige Art Psychologie zu betreiben*. Göttingen: Hogrefe. S. 343–356.
- Kiefer, L., Rettig, H., Sommer, C.M., Fankhauser, D. & Graumann, C. F. (1995). *Perspektivität und Persuasion: Subjektive Bewertung von Überzeugungsleistung*. Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245 "Sprache und Situation". Heidelberg: Psychologisches Institut.
- Knoblauch, H. & Luckmann, T. (2003). Gattungsanalyse. In: U. Flick, E.v. Kardoff, I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek: Rowohlt. S.578–587.
- Kompa, A. (1989). *Personalbeschaffung und Personalauswahl*. Ferdinand Enke Verlag Stuttgart.
- Kowal, S. & O'Connell, D. C. (2003). Zur Transkription von Gesprächen. In: U. Flick, E.v. Kardoff, I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek: Rowohlt. S.578–587.
- Köhnken, G. (1989). Behavioral correlates of statement credibility: Theories, paradigms, and results. In: Wegener, H., Lösel, F. & Haisch, J. (Eds). *Criminal behavior and the justice system. Psychological perspectives*. New York: Springer. S. 271–289.
- Köhnken, G. (1990). *Glaubwürdigkeit. Untersuchungen zu einem psychologischen Konstrukt*. München: Psychologie Verlags Union.

- Kraut, R.E. (1978). Verbal and Nonverbal Cues in the Perception of Lying. *Journal of Personality and Social Psychology*. 36 (4), 380-391.
- Leary, M. R. (1996). *Self-Presentation. Impression Management and Interpersonal Behavior*. Oxford: Westview Press.
- Leech, G. (1996). *Principles of Pragmatics*. Longman. Edinburgh: Addison Wesley. S.16.
- Mayring, P. (1997). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Moesch, K. (1987) *Prädikatzentrierte Einheiten als Basissegmente zur Analyse von Diskursen: ein pragmatischer Lösungsversuch*. Manuskript, 1-36
- Oswald, M. E. (2002). Laienpsychologische Beurteilung der Glaubwürdigkeit. In S. Barton (Hrsg.) *Verfahrensgerechtigkeit und Zeugenbeweis (pp. 181-195)*. Baden-Baden: Nomos.
- Pörings, R. & Schmitz, U. (2003). *Sprache und Sprachwissenschaft. Eine kognitiv orientierte Einführung*. Tübingen: Gunter Narr.
- Porter, S. & Yuille, J. C. (1995). Credibility Assessment of Criminal Suspects Through Statement Analysis. *Psychology, Crime & Law*. Vol. 1, pp. 319-331
- Reimer, T. (1997). Argumentieren und präsupponieren: Präsuppositionen als zentrale Hinweisreize bei einer elaborierten Verarbeitung von Argumenten. *Sprache & Kognition*, Heft 2, S. 61-77.
- Rieber, R. W. (2003). Communication as a Social Problem. In: D. Weimer & M. Galliger (Hrsg.). *Sprachliche Kommunikation. Ansätze und Perspektiven*. Heidelberg: Asanger, S. 147-150.
- Rosenstiel, L. v. (2003). *Grundlagen der Organisationspsychologie*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Schlatter, Th. & Hänni, R. (1989). Zur Steuerung des Sprecherrollenwechsels in einem Arzt-Patienten-Gespräch. Eine Einzelfalluntersuchung. *Archiv für Psychologie*, 141, 273-286.
- Schreier, M. (1999). Das Erkennen sprachlicher Täuschung: Ein Drei-Ebenen-Modell zur theoretischen Rekonstruktion von Intentionalitätsindikatoren. In: Hacker W. (Ed.) & Rinck, M. (Ed.). *Bericht über den 41. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Dresden 1998. Schwerpunktthema "Zukunft gestalten"*. Lengerich: Pabst Science. S. 476-486.
- Schulz von Thun, F. (1998). *Miteinander Reden. Störungen und Klärungen*. Reinbek: Rowohlt.
- Selting, M., Auer, P., Barden, B., Bergmann, J., Couper-Kuhlen, E., Günthner, S., Meier, C., Quasthoff, U., Schlobinski, P., Uhlmann, S. (1998). Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT). *Linguistische Berichte*, 173, S. 91-122.
- Steinke, I. (2003). Gütekriterien qualitativer Forschung. In: U. Flick, E.v. Kardoff, I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek: Rowohlt. S. 319-331.
- Steller, M. & Köhnken, G. (1989). Criteria-Based Statements Analyseis. In: C. Raskin (Ed.), *Psychological Methods in Criminal Investigations and Evidence*. New York: Springer. S. 217-245.
- Sporer, S. L. (1997). Realitätsüberwachungskriterien und forensische Glaubwürdigkeitskriterien im Vergleich: Validitätsüberprüfung anhand selbsterlebter und erfundener Ge-

- schichten. In: L. Greuel, T. Fabian & M. Stadler (Hrsg.), *Psychologie der Zeugenaussagen*. Weinheim: Psychologie Verlags Union. S. 71-85.
- Undeutsch, U. (1984). Courtroom evaluation of eyewitness testimony. *International Review of Applied Psychology*. 33, 51-67.
- Vrij, A. & Heaven, S. (1999). Vocal and verbal indicators of deception as a function of lie complexity. *Psychology, Crime and Law*. Vol 5(3), S. 203-215.
- Vrij, A., Akehurst, L., Soukara, S. & Ray, B. (2002). Will the Truth come Out? The Effect of Deception, Age, Status, Coaching, and Social Skills on CBCA Scores. *Law and Human Behavior*, Vol. 26, No. 3, pp 261-283.
- Waid, W.M., Orne, M.T. (1981) *Cognitive, social and personality processes in the physiological detection of deception*. Journal of Applied Psychology, S. 61-103.
- Wolff, S. & Müller, H. (1997). *Kompetente Skepsis. Eine konversationsanalytische Untersuchung zur Glaubwürdigkeit in Strafverfahren*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Wolff, S. & Müller, H. (1995). Interaktive Aspekte der Glaubwürdigkeitskonstruktion im Strafverfahren. *Kriminalistisches Journal*, Vol. 27, S. 209-226.
- Zuckermann, M, DePaulo, B.M. and Rosenthal, R. (1981) Verbal and nonverbal communication of deception. In L. Berkowitz (ed), *Advances in experimental social psychology*, 14, 1-59, New York, Academic Press.
- Zuckermann, M. & Driver R. E. (1985). Telling Lies: Verbal and Nonverbal Correlates of Deception. In: Siegman, A.W. & Feldstein S. *Multichannel Integrations of Nonverbal Behavior*. London: Lawrence Earlbaum.

Curriculum Vitae**Persönliche Daten**

Name:	Baumann
Vorname:	Rébecca Alexandra
Geburtsdatum:	29. September 1966
Adresse:	Thunstrasse 16
Wohnort:	3005 Bern
Heimatort:	Bern/BG
e-mail:	Rebecca.Baumann@mysunrise.ch

Bildungsweg

1973 - 1977	Primarschule in Bern
1977 - 1982	Sekundarschule in Bern
1982 - 1985	Ecole supérieure de Commerce in Fribourg
1987 - 1989	Gymnasium in Bern (Typus E)
1989 - 1997	Universität Bern: Lic.phil.hist (Studienfächer: Spezielle Psychologie, Arbeits- und Betriebspsychologie, Politologie)
1997 –2005	Universität Zürich: Dr.phil. (Angewandte Psychologie)